

Vysoká škola báňská – Technická univerzita Ostrava

Fakulta metalurgie a materiálového inženýrství

Katedra kontroly a řízení jakosti

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

Zadání bakalářské práce

Student:

Jolanta Krzoková

Studijní program:

B3922 Ekonomika a řízení průmyslových systémů

Studijní obor:

3902R041 Management jakosti

Téma:

Aktualizace procesu řízení dokumentace v systému managementu
kvality
The Updates of The Document Control Process in Quality Management
System

Zásady pro vypracování:

1. Systém řízení dokumentace - vymezení pojmů a charakteristika systému
2. Analýza současného stavu systému řízení dokumentace ve společnosti
3. Návrh nové směrnice pro řízení dokumentace společnosti
4. Návrh systému skartačních znaků řízené dokumentace
5. Aplikace provedených změn do systému řízení dokumentace společnosti

Seznam doporučené odborné literatury:

1. NENADÁL, J.: Systémy managementu jakosti I. Studijní opora. VŠB-TU Ostrava. 2008. 126 s.
2. NENADÁL, J. a kol.: Moderní management jakosti. Principy, postupy, metody. Management Press, Praha. 2008. 384 s., ISBN 978-80-72-61-186-7.
3. CHRISTENSEN, E., H.- COOMBES-BETZ, K., M.- STEIN, M., S.: The certified quality process analyst handbook 2nd ed., Milwaukee, ASQ. 2007. 305 s., ISBN 978-0-87389-707-9

Formální náležitosti a rozsah bakalářské práce stanoví pokyny pro vypracování zveřejněné na webových stránkách fakulty.

Vedoucí bakalářské práce: **Ing. Šárka Janků, Ph.D.**

Konzultant bakalářské práce: Ing. Jana Poloková

Datum zadání: 29.11.2013

Datum odevzdání: 30.04.2014



prof. Ing. Jiří Plura, CSc.
vedoucí katedry

prof. Ing. Ludovít Dobrovský, CSc., Dr.h.c.
děkan fakulty

Zásady pro vypracování bakalářské práce

I.

Bakalářskou prací (dále jen BP) se ověřují vědomosti a dovednosti, které student získal během studia, a jeho schopnosti využívat je při řešení teoretických i praktických problémů.

II.

Uspořádání bakalářské práce:

- | | |
|--|------------------------------|
| 1. Titulní list | 6. Obsah BP |
| 2. Originál zadání BP | 7. Textová část BP |
| 3. Zásady pro vypracování BP | 8. Seznam použité literatury |
| 4. Prohlášení + místopřísežné prohlášení | 9. Přílohy |
| 5. Abstrakt + klíčová slova česky a anglicky | |

ad 1) Titulní list je koncipován podle požadavků příslušné oborové katedry. Měl by korespondovat s podobou vnějších desek (viz část III) doplněnou o název práce, umístěný nad spojením *BAKALÁŘSKÁ PRÁCE*.

ad 2) Originál zadání BP obdrží student na oborové katedře.

ad 3) Tyto „Zásady pro vypracování bakalářské práce“ následují za originálem zadání BP. („Zásady pro vypracování bakalářské práce“ jsou ke stažení na webových stránkách fakulty).

ad 4) Prohlášení + místopřísežné prohlášení je napsané na zvláštním listu (ke stažení na webových stránkách fakulty) a je vlastnoručně podepsané studentem s uvedením data odevzdání BP. V případě, že BP vychází ze spolupráce s jinými právníky a fyzickými osobami a obsahuje citlivé údaje, je na zvláštním listu vloženo prohlášení spolupracující právníké nebo fyzické osoby o souhlasu se zveřejněním BP.

ad 5) Abstrakt a klíčová slova jsou uvedena na zvláštním listu česky a anglicky v rozsahu max. jedné strany pro obě jazykové verze.

ad 6) Obsah BP se uvádí na zvláštním listu. Zahrnuje názvy všech číslovaných kapitol, podkapitol a statí textové části BP, odkaz na seznam příloh a seznam použité literatury, s uvedením příslušné stránky. Předpokládá se desetinné číslování.

ad 7) Textová část BP obvykle zahrnuje:

- Úvod, obsahující charakteristiku řešeného problému a cíle jeho řešení v souladu se zadáním BP;
- Vlastní rozpracování BP (včetně obrázků, tabulek, výpočtů) s dílčími závěry, vhodně členěné do kapitol a podkapitol podle povahy problému;
- Závěr, obsahující celkové hodnocení výsledků BP z hlediska stanoveného zadání.

BP nemusí obsahovat experimentální (aplikační) část.

BP bude zpracována v rozsahu min. 25 stran (včetně obsahu a seznamu použité literatury).

Text musí být napsán vhodným textovým editorem počítače po jedné straně bílého nelesklého papíru formátu A4 při respektování následující **doporučené** úpravy - písmo Times New Roman (nebo podobné) 12b; řádkování 1,5; okraje – horní, dolní – 2,5 cm, levý

– 3 cm, pravý 2 cm. Fotografie, schémata, obrázky, tabulky musí být očíslovány a musí na ně být v textu poukázáno. Budou zařazeny průběžně v textu, pouze je-li to nezbytně nutné, jako přílohy (viz ad 9).

Odborná terminologie práce musí odpovídat platným normám. Všechny výpočty musí být přehledně uspořádány tak, aby každý odborník byl schopen přezkoušet jejich správnost.

U vzorců, údajů a hodnot převzatých z odborné literatury nebo z praxe musí být uveden jejich pramen - u literatury citován číselným odkazem (v hranatých závorkách) na seznam použité literatury.

Nedostatky ve způsobu vyjadřování, nedostatky gramatické, neopravené chyby v textu mohou snížit klasifikaci práce.

ad 8) BP bude obsahovat alespoň 10 literárních odkazů, z toho nejméně 3 v některém ze světových jazyků.

Seznam použité literatury se píše na zvláštním listu. **Citaci literatury je nutno uvádět důsledně v souladu s ČSN ISO 690.** Na práce uvedené v seznamu použité literatury musí být uveden odkaz v textu BP.

ad 9) Přílohy budou obsahovat jen ty části (speciální výpočty, zdrojové texty programů aj.), které nelze vhodně včlenit do vlastní textové části, např. z důvodu ztráty srozumitelnosti.

III.

Bakalářskou práci student odevzdá ve dvou knihařsky svázaných vyhotoveních, pokud katedra garantující studijní obor neurčí jiný počet. Vnější desky budou označeny takto:

nahoře: *Vysoká škola báňská - Technická univerzita Ostrava*
Fakulta metalurgie a materiálového inženýrství
Katedra

uprostřed: *BAKALÁŘSKÁ PRÁCE*

dole: *Rok* *Jméno a příjmení*

Kromě těchto dvou knihařsky svázaných výtisků odevzdá student kompletní práci také v elektronické formě do IS EDISON. Práce vložená v elektronické formě do IS EDISON se musí zcela shodovat s prací odevzdanou v tištěné formě.

IV.

Tyto zásady jsou závazné pro studenty všech studijních programů a forem bakalářského studia fakulty metalurgie a materiálového inženýrství Vysoké školy báňské – Technické univerzity Ostrava od akademického roku 2013/2014. Nesplnění výše uvedených zásad pro vypracování bakalářské práce může být důvodem nepřijetí práce k obhajobě. O nepřijetí práce k obhajobě rozhoduje v tomto případě garant příslušného studijního oboru.

Ostrava 22. 11. 2013

Prof. Ing. Ludovít Dobrovský, CSc., Dr.h.c.
děkan fakulty metalurgie a materiálového inženýrství
VŠB-TU Ostrava

PROHLÁŠENÍ

Prohlašuji, že

- jsem byl(a) seznámen(a) s tím, že na moji bakalářskou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb. - autorský zákon, zejména §35 - užití díla v rámci občanských a náboženských obřadů, v rámci školních představení a užití díla školního (§60 - školní dílo);
- беру на ве́домі, že Vysoká škola báňská - Technická univerzita Ostrava (dále jen VŠB - TUO) má právo nevýdělečně ke své vnitřní potřebě bakalářskou práci užít (§35 odst. 3);
- souhlasím s tím, že bakalářská práce bude archivována v elektronické formě v databázi Ústřední knihovny VŠB - TUO a jeden výtisk bude uložen u vedoucího bakalářské práce. Souhlasím s tím, že údaje o bakalářské práci budou zveřejněny v informačním systému VŠB-TUO;
- bylo sjednáno, že s VŠB - TUO, v případě zájmu z její strany, uzavřu licenční smlouvu s oprávněním užít dílo v rozsahu §12 odst. 4 autorského zákona;
- bylo sjednáno, že užít své dílo - bakalářskou práci nebo poskytnout licenci k jejímu využití mohu jen se souhlasem VŠB - TUO, která je oprávněna v takovém případě ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které byly VŠB - TUO na vytvoření díla vynaloženy (až do jejich skutečné výše);
- беру на ве́домі, že odevzdáním své bakalářské práce souhlasím s jejím zveřejněním podle zákona č. 111/1998Sb., o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (Zákon o vysokých školách) bez ohledu na výsledek její obhajoby.

Místopřísežně prohlašuji, že jsem celou bakalářskou práci vypracoval(a) samostatně.

V Ostravě 24.4.2014

Jolanta Kizokova
.....
podpis (jméno a příjmení studenta)

PODĚKOVÁNÍ

Děkuji vedoucí mé práce Ing. Šárce Janků, Ph.D. za odborné rady a pomoc při psaní. Dále chtěla bych poděkovat mé konzultantce Ing. Janě Polokové za ochotu, trpělivost a její čas, ve kterém mi poskytla informace, rady a připomínky pro napsání této bakalářské práce.

Abstrakt

Tato bakalářská práce se zabývá analýzou a zlepšením dokumentace v systému managementu kvality. Systém management kvality je nedílnou součástí každé organizace, která chce být úspěšná jak na tuzemském tak na mezinárodním trhu, a každá jeho činnost musí být dokumentována.

V první části je popsán systém dokumentace s teoretického hlediska, v další je provedena analýza současného stavu a jsou uvedena doporučení na změny v řízení dokumentů, která přispějí ke zlepšení výkonů pracovníků a organizace.

Klíčová slova

Dokument, dokumentace, systém managementu kvality, dokumentovaný postup.

Abstract

This thesis deals with the analysis and improvement of the documentation in quality management system. Quality management system is an integral part of each organization, which wants to be successful on domestic market and international market too, and all of its operations must be documented.

The first part consists of the theoretical point of view on the documentation system, in the next part there is analysis of current condition and contains recommended changes in the document control process which enhance the performance of the workers and company.

Key words

Document, documentation, quality management system, documented procedure.

OBSAH

ÚVOD	1
1 ŘÍZENÍ DOKUMENTŮ Z TEORETICKÉHO POHLEDU	2
1.1 Pojmy podle normy ISO 9000	2
1.2 Požadavky na dokumentaci podle normy ISO 9001	3
1.3 Význam a přínosy dokumentace	4
1.4 Struktura dokumentace	5
1.5 Postup pro implementaci systému řízení dokumentů	7
1.5.1 Definování požadavků na dokumenty	7
1.5.2 Ohodnocení existujícího systému	9
1.5.3 Identifikace strategie řízení dokumentů v organizaci	10
1.5.4 Návrh systému řízení dokumentů	12
1.5.5 Implementace systému řízení dokumentů	13
1.5.6 Udržování a neustálé zlepšování systému řízení dokumentů	13
2 ANALÝZA SOUČASNÉHO STAVU	15
2.1 Představení společnosti ENVIFORM a.s.	15
2.1.1 Historie podniku	15
2.1.2 Nabídka služeb	16
2.2 Rozdělení dokumentace	17
2.2.1 Značení dokumentů	18
2.2.2 Dokumenty vedené v elektronické podobě	18
2.3 Vytváření a spravování řízených dokumentů	19
2.3.1 Tvorba nového dokumentu	19
2.3.2 Připomínkování a schválení dokumentu	20
2.3.3 Evidence a distribuce dokumentu	20
2.3.4 Revize dokumentu	21
2.3.5 Znehodnocení, ztráta nebo vyřazení dokumentu	22

2.4	Spisová a skartační služba	22
2.4.1	Zacházení s dokumenty v organizaci	22
2.4.2	Spisovna	23
2.4.1	Skartační řízení	24
3	NÁVRH NOVÉ SMĚRNICE PRO ŘÍZENÍ DOKUMENTACE V ORGANIZACI ..	26
4	NÁVRH SYSTÉMU SKARTAČNÍCH ZNAKŮ	27
5	ZAVEDENÍ NAVRHOVANÝCH ZMĚN V DOKUMENTACI	28
	ZÁVĚR	29
	SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY	30
	PŘÍLOHA	32

ÚVOD

V dnešní době organizace, které chtějí uspět, musí zajistit splnění potřeb a očekávání zákazníků. Trend je takový, že při zvětšujícím se počtu konkurence, zákazníci a zainteresované strany stanoví více požadavků. Z toho důvodu stále více organizací zavádí systém managementu kvality, který je certifikován podle normy ISO 9001 nebo jiných standardů. Certifikace systému řízení je potvrzením pro zainteresované strany, že organizace splnila všechny požadavky normy kvůli vytvoření vyváženého systému. Přímo dokonalým výsledkem je zavedení systému managementu, který funguje správně, všechny procesy jsou vzájemně integrovány, organizace poskytuje produkty s kvalitou vyhovující zákazníkům a svou činností neškodí životnímu prostředí.

Systém managementu kvality sleduje pořád měnící se požadavky zákazníka, výsledky činnosti konkurence a technologický pokrok. Jeho cílem je motivovat organizaci k neustálému zlepšování produktů a procesů ve všech oblastech.

Jedním z nejdůležitějších procesů systému managementu kvality každé organizace je řízení dokumentů a záznamů, i když administrativa je často chápána jako „papírová vojna“ a „zbytečně promarněný čas papírováním“, neboť není přímým ekonomickým přínosem. Nicméně dokumentace musí být vytvořena takovým způsobem, aby zároveň plnila požadavky norem a požadavky stanoveny uvnitř organizace. Musí být jasná a srozumitelná pro osoby, které přichází do styku s ní, a mají pochopit její obsah a význam. Dokumenty jsou vedené jak v listinné podobě tak elektronicky, což urychluje a usnadňuje práci spojenou s řízením dokumentů. Jasně definované činnosti zvyšují efektivitu vykonávaných činností a jsou preventivním opatřením proti problémům a neshodám.

Bakalářská práce zkoumá problematiku řízení dokumentace v organizaci ENVIFORM a.s. Hlavním cílem je analyzovat současný stav dokumentace v systému managementu kvality a podat návrhy, které přispějí k jejímu zlepšení.

1 ŘÍZENÍ DOKUMENTŮ Z TEORETICKÉHO POHLEDU

Než-li se začneme zabývat praktickým řízením dokumentace v systému managementu kvality, je nezbytné, abychom se seznámili s teoretickou částí této problematiky. Z toho důvodu budou uvedeny pojmy, požadavky norem a další záležitosti, jako například struktura dokumentace nebo implementace procesu řízení dokumentu v systému managementu kvality, které jsou spojeny s danou oblastí.

1.1 Pojmy podle normy ISO 9000

Systém managementu kvality je popsán v normách řady ISO 9000, které byly vydány Mezinárodní organizací pro normy (International Organization for Standardization). V České republice vydává tyto normy Český normalizační institut.

Norma ISO 9000 obsahuje základní termíny systému managementu kvality a jejich stručnou charakteristiku. Slouží k objasnění základů a představení jejich vazeb. Vymezuje také termíny týkající se podnikové dokumentace, a jsou to [1]:

Informace – údaj mající určitý význam.

Dokument – informace na podpůrném médiu: na papíře, na magnetickém, elektronickém nebo optickém počítačovém disku, na fotografii nebo originálu, nebo může to být jejich kombinace.

Dokumentace – soubor dokumentů, například specifikace a záznamy.

Specifikace – dokument, v kterém jsou určeny požadavky. Může se týkat činností nebo produktů.

Příručka kvality – dokument obsahující specifikaci systému managementu kvality organizace. Její obsah a forma je přizpůsobena velikosti a složitosti každé organizace.

Plán kvality – dokument, v němž je vymezeno, které postupy a jaké zdroje se musí použít pro určitý proces, produkt, projekt nebo smlouvu, kdo s nimi pracuje a kdy jsou využity.

Záznam – dokument, v němž se nachází dosažené výsledky nebo důkazy o provedených činnostech. Je používán jako důkaz o preventivním opatření, ověřování a opatření k nápravě. Používá se i jako dokumentace sledovatelnosti.

1.2 Požadavky na dokumentaci podle normy ISO 9001

V normě ISO 9001 jsou stanoveny základní požadavky na systém managementu kvality, které jsou interně aplikovány v organizaci. Jsou základem pro certifikaci nebo smluvní účely s dodavatelem a zákazníkem. Tato norma představuje mimo jiné základní požadavky na dokumentaci. Podle ní v dokumentaci organizace se musí nacházet [2]:

- dokumentovaná prohlášení ohledně politiky a cílů kvality,
- příručka kvality,
- soubor dokumentovaných postupů a záznamů požadovaných touto normou,
- dokumenty a záznamy určené pro zajištění efektivního plánování, fungování a řízení svých procesů.

Rozsah dokumentace každé organizace je rozdílný, neboť závisí na:

- její velikosti a činnosti,
- složitosti procesů a interakci mezi nimi,
- kompetencích pracovníků.

Dále jsou zde uvedeny požadavky na vytvoření a udržování příručky kvality, jež a má obsahovat [2]:

- oblast, ve které se systém managementu kvality používá, a podrobnosti spolu s eventuálním vyloučením některých prvků normy a jeho zdůvodněním,
- dokumentované postupy nebo odkazy na ně určené pro systém managementu kvality,
- popis vzájemné interakce vyskytující se mezi každým procesem systému managementu kvality,
- podpoření povědomí o požadavcích zákazníků včetně jejich významu a důležitosti v rámci celé organizace.

Norma rovněž požaduje, aby organizace řídila dokumenty požadované systémem managementu kvality. Musí být vytvořen dokumentovaný postup pro jejich řízení, znázorňující jednoznačná pravidla pro [2]:

- schvalování přiměřenosti dokumentů před jejich vydáním,
- přezkoumání dokumentů, jejich aktualizaci, pokud je to nutné, a následné schválení,
- identifikaci změn v dokumentech a zajištění jejich aktuální verze,

- poskytování příslušných verzí použitelných dokumentů v místech, kde se využívají,
- trvalou čitelnost a jednoduchou identifikaci dokumentů,
- zabezpečení identifikace těch dokumentů externího původu, které byly označeny organizací jako nutné pro plánování systému managementu kvality spolu s jeho fungováním, a pak zajištění řízení jejich distribuce,
- zabránění nechtěnému využití jakéhokoliv neaktuálního dokumentu a aplikace vhodné identifikace pro něj, existuje-li jakýkoliv důvod pro jeho uchování.

V organizaci existují záznamy určené pro poskytování důkazů o shodě s požadavky, a proto je třeba zajistit jejich:

- řízení, (je nutné mít vytvořen dokumentovaný postup s pravidly identifikace, ukládání, ochrany, uchování a nakládání s nimi),
- neustálou čitelnost,
- rychlou a snadnou identifikaci a také vyhledávání.

1.3 Význam a přínosy dokumentace

Dokumentace je zdrojem přínosů a výhod pro každou organizaci. Funguje jako standardizační prvek v případě opakujících se činností, poskytuje postup pro jejich provádění, je prostředkem pro uchovávání know-how organizace, vymezuje odpovědnosti, pravomoci a slouží k zajištění efektivity vynaložených prostředků. Je vhodné, když dokumentace neobsahuje pouze data, ale taky zobrazuje vazby mezi daty, popř. zahrnuje zkušenosti a znalosti. To zjednodušuje práci lidí, kteří mohou v ní vyhledat odpovědi na otázky, místo toho, aby se dotazovali spolupracovníků nebo „znova objevovali Ameriku“. Jestliže podnik má dobře popsané procesy a činnosti, může mít jistotu, že nebude docházet k rozlišným výsledkům, jež byly způsobeny rozdílným přístupem k práci. Z toho důvodu je také velmi účinná pro výcvik nových zaměstnanců, pokud jsou řádně seznámeni s podstatou a důvody toho, co je v dokumentech uvedeno a stanoveno.[3] [4] [5]

Systém dokumentace je zdrojem důkazů činností, které proběhly v organizaci. Proto dokumenty musí být dostupné, aby podporovaly a vedly organizaci správným směrem v případech, když:

1. jsou stanoveny právní nebo regulační výzvy,
2. oddělení marketingu a obchodu vyžaduje důkaz o způsobilosti organizace,
3. vedoucí manažer a projektoví manažeři potřebují naplánovat a odhadnout budoucí výkonnost,

4. personál kvality potřebuje vystopovat příležitosti ke zlepšení, zdroje mrhání a problémy ovlivňující chod organizace (v případě sebehodnocení nebo dalších přístupech posuzování a přezkoumání systému managementu kvality),

5. tvoříme vhodná kritéria pro interní audit,

6. předkládáme nezpochybnitelné důkazy v podobě záznamů kterékoliv zainteresované straně.

S archivací a údržbou knihovny dokumentů jsou spojené výdaje. Organizace, které se snažily omezit nebo eliminovat tyto výdaje, později zjistily, že byla to obrovská chyba, protože nemohly odpovídat například na výzvy agentur pro životní prostředí nebo byly zažalované, a neměly důkazy svých činností během soudního řízení. [3] [6]

Administrativa charakterizuje současný stav systému managementu kvality a zobrazuje jeho postupný rozvoj. V neposlední řadě je stav dokumentace a způsob jejího vedení indikátorem vyspělosti celé organizace, zejména poukazuje na stupeň skutečného pořádku. Proto neměli bychom ji podceňovat nebo považovat za pouhou formalitu, ale smýšlet o ní jako o příležitosti ke zlepšování. [4]

Žádný systém dokumentace není dokonalý. Kvůli tomu musí být tomu vynaloženo maximální úsilí, aby dokumenty byly kompletní. Je nutné zajistit, aby byly aktualizovány vzhledem k změnám činností organizace, i když je to zřídka kdy dosažitelné. Z toho vyplývá, že tento systém má být flexibilní. [6]

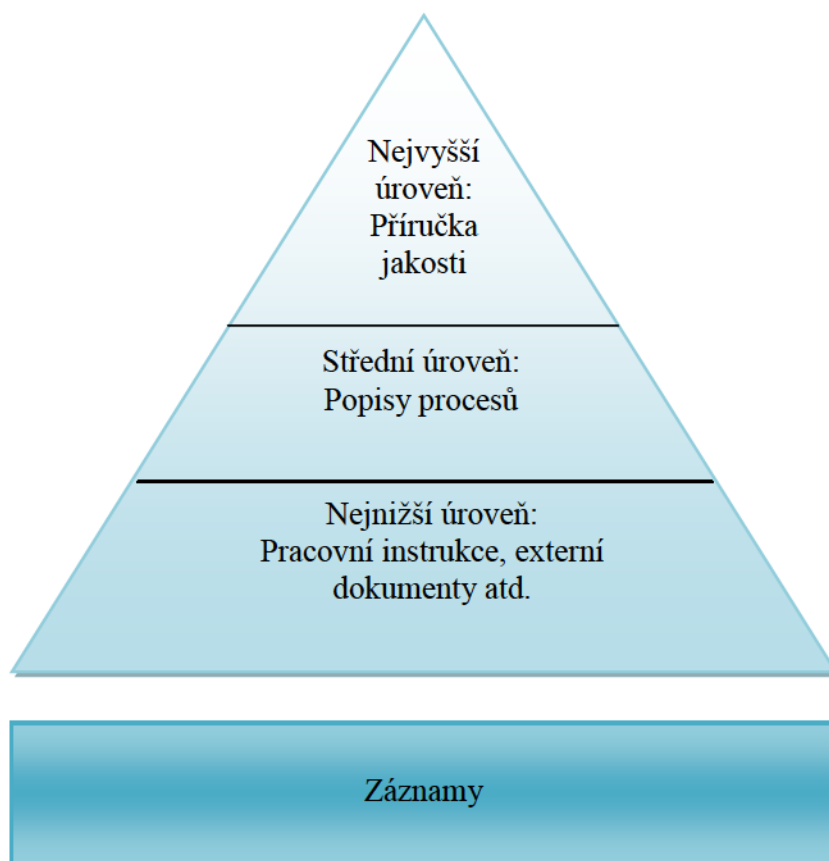
1.4 Struktura dokumentace

Dokumenty, které stanoví dokumentaci v systémech managementu kvality, rozdělujeme do dvou základních skupin [3]:

- Specifikace – popisují produkty, procesy, postupy nebo činnosti organizace. Je nezbytné, aby definovaly skutečný stav a byly aktualizovány, když nastanou změny v podmínkách a prostředí. Patří zde například výrobní, výkresová a předpisová dokumentace, organizační řady, řídicí předpisy, směrnice, kontrolní postupy, aj.
- Záznamy – jsou dokladem o realizované činnosti a organizace musí zajistit, aby se v nich neměnily informace. Jsou to například zápisy z jednání, záznamy o provedených školeních, záznamy z provedených vstupních, mezioperačních a výstupních kontrol, záznamy o provedených opatřeních.

Podle místa vzniku dělíme dokumenty na:

- interní, jež vznikly v dané organizaci,
- externí, jež byly zhotoveny mimo danou organizaci. Patří zde zákony, normy, vyhlášky, nařízení nadřízených orgánů; jejich součástí jsou také dokumenty partnerů organizace, které souvisí s její činností.



Obr. 1 Obvyklá struktura dokumentace v systémech managementu kvality [3].

Normy řady ISO 9000 vymezují pouze obecně rozsah a typ dokumentace, přičemž její struktura má charakter tzv. pyramidální struktury, která je zobrazená na Obr. 1. Jednotlivé úrovně dokumentace jsou popsány v následujících odstavcích. [3]

Příručka kvality patří do nejvyšší úrovně dokumentace systému managementu kvality. V tomto dokumentu je rámcově popsán systém managementu organizace, cíle a řízení organizace z hlediska kvality. Základní požadavky na ní jsou vymezeny v normě ISO 9001, jež byly uvedeny v kapitole 1.2. V jejím základním obsahu najdeme [8]:

- základní informace o organizaci (název, sídlo, identifikační údaje, zřizovatel, atd.),
- uspořádání organizace,

- politiku kvality, misi a vizi organizace,
- charakteristiku systému managementu podniku potřebnou pro řízení organizace a vymezení cílů s ohledem na kvalitu.
- mapu procesů zobrazující každý probíhající proces v organizaci s určením návaznosti a souvislosti mezi nimi.

Další úroveň tvoří popisy procesů, které jsou základem pro systémovou dokumentaci organizace. Jejich forma závisí na prostředí, kde se používají, a proto může být různá, nicméně musí obsahovat následující údaje:

- název a identifikační kód procesu,
- vlastníka procesu, kterému je přidělena celková odpovědnost za něj,
- definované vstupy a výstupy procesu,
- určení zákazníka (nebo zákazníků) procesu a definování jejich požadavků,
- identifikaci zdrojů a omezení procesu,
- průběh činností uvnitř procesu, které jsou vykonávány souběžně nebo navazují na sebe,
- měřitelná kritéria pro hodnocení procesu,
- krátkodobé a dlouhodobé cíle definované pomocí metrik.

Následující úroveň stanoví dokumenty, které určují nebo upravují postupy realizace určitých procesů popřípadě činností. Patří zde podrobné interní dokumentace určené k výkonu určité technologické, pracovní a kontrolní operace. Tato úroveň zahrnuje také všechny externí dokumenty, se kterými se obvykle pracuje v organizaci.[3] [8]

Poslední úroveň zahrnuje veškeré záznamy, ve kterých najdeme výsledky činnosti a důkazy o jejich provedení. [8]

1.5 Postup pro implementaci systému řízení dokumentů

Doporučovaná metodika je sestavena ze šesti kroků, přizpůsobená postupu podle ISO 30300: Informace a dokumenty pro dokumentaci spojenou s QMS. Jejím cílem je optimalizovat průběh řízení dokumentace.

1.5.1 Definování požadavků na dokumenty

Hlavním cílem prvního kroku je určit druhy dokumentů a procesů spojené s výrobou a dalším zpracováním, které jsou uvedeny v systému ISO, pomocí pečlivé analýzy organizace a

jejího okolí, aby byl zajištěn řízený chod procesů v podniku. Tato analýza bude rozsáhlá kvůli požadavkům dokumentace. Jednoduše řečeno, dokumenty a procesy spojené s nimi vyžadují zavedení optimálního modelu pro činnosti, které jsou vykonávány v organizaci. Tento model má definovat, jak by tento podnik měl správně fungovat.

Analýza vyžaduje studium:

- hlavních cílů a strategií podporujících dosažení toho cíle,
- obecných funkcí, jež podporují cíle a strategie,
- nařízení konkrétního sektoru,
- činností vykonávaných pro naplnění funkcí,
- skupin operací nebo procesů, které přispívají k provádění každé činnosti,
- výsledků vytvořených v každé činnosti.

I když požadavky norem ISO nabízejí možnost, aby se organizace rozhodla, jaký rozsah dokumentů bude vyžadován pro systém managementu kvality (na základě charakteristiky organizace s ohledem na velikost, druh činností, které vykonává, složitost procesů a jejich vzájemnou interakci, kompetence zaměstnanců), musí alespoň mít: příručku kvality, pracovní postupy, hlavní a specifické postupy, záznamy, plány kvality, specifikace.

Když proběhne identifikace dokumentů, je nezbytné přezkoumat skrz studování procesů a odpovědností spojených s jejich řízením, ve kterém procesu mají vznikat, a jak se má s nimi zacházet, a proto musí být definován proces řízení dokumentů.

Aby proces řízení dokumentů podporoval politiku podniku, měl by obsahovat postupy, které definují vývoj dokumentů. Tyto postupy nemají být těžkopádné, ale jasně a detailně formulované, aby poskytovaly zřejmý návod pro přípravu dokumentů. Měly by nezbytně obsahovat témata:

- jak plánovat nové dokumenty: kdo je k tomu oprávněn, z čeho jsou financovány, proč jsou zpracovány;
- jak připravit nové dokumenty: kdo je připraví, jak jsou navrženy, jak se udržuje návrhy;
- vzory pro formát a obsah dokumentů, formulářů, grafů;
- zásady identifikace dokumentů: musí existovat postup pro jejich srozumitelnou identifikaci;

- zásady kontroly;
- zásady datování: datum přezkoumání, datum schválení, datum vydání, datum distribuce, datum revize;
- dokumentované postupy pro provádění přezkoumání: kdo přezkoumává, zápis z přezkoumání;
- schválení dokumentu: kdo schvaluje, zápis o schválení;
- vydání: co obnáší „zveřejnění“ dokumentu;
- tisk: kdo tiskne dokument, omezení v tisku;
- distribuce: jak probíhá distribuce, kdo ji provádí, kdo ji ověřuje;
- použití dokumentů: omezení, neoprávněné kopírování, přístup k souborům, označení výtisku;
- revize: identifikace potřeby revize, kdo reviduje, proces přezkoumání a schválení, identifikace změn;
- změny v dokumentech: kdo vytváří změny, proces přezkoumání a schválení, identifikace pozměňovacího návrhu;
- skladování dokumentů;
- bezpečnost: dokumenty vyžadují implementaci ochranných metod v závislosti na jejich formátu a způsobu skladování například vytvořením jejich kopie;
- vyhledávání: dokumenty jsou vytvářeny pro následné používání nebo potenciální využití v budoucnosti, proto musí být zavedena určitá metoda pro snadné vyhledávání;
- doba uchovávání: dokumenty obsahující informace z minulosti mohou být bezvýznamné a zbytečné v budoucnosti, proto organizace si musí stanovit, jak dlouho bude je uchovávat;
- uspořádání: definování řídících a třídících metod pro snadnou lokalizaci dokumentu během vyhledávání.

Pomocí jednou stanovených podmínek se dozvíme požadavky (na dokumenty a procesy spojené s nimi), které musí být přezkoumány z důvodu implementace optimálního systému řízení dokumentace a následného postupu v metodice [7] [9].

1.5.2 Ohodnocení existujícího systému

Analýza a ohodnocení systémů řízení dokumentů a informací v organizaci se zabývá tím, zda-li procesy uvedené v předešlém kroku zhmotňují nebo mají vhodné funkce k vykonání stanovených požadavků. Během přezkoumání se analyzuje mezera mezi požadavky

organizace týkající se dokumentů a funkcemi již existujícího systému. Zajišťuje se identifikace chyb jako například duplicita informací, nebo vyhledávají se systémy, které by mohly být nahrazeny novým systémem řízení, a zjišťují se také silné stránky řízení dokumentů, které mohou být využity pro podporu správného řízení dokumentů.

Pro vykonání toho kroku je nutné provést následující úkoly:

Úkol č.1 – Identifikace existujících systémů řízení informací v organizaci pro dokumenty:

- v papírové podobě,
- v elektronické podobě,
- v papírové a zároveň elektronické podobě.

Doporučuje se, aby vzhledem k dané identifikaci se začaly analyzovat činnosti organizace s cílem znázornění existujících systémů souvisejících s podnikovými procesy.

Úkol č. 2 – Analýza existujících systémů zahrnující určení těch systémů, které splňují požadavky organizace.

Úkol č. 3 – Příprava zprávy jako výsledku identifikace a analýzy existujících systémů řízení informací v organizaci.

Před navrhováním nebo pozměňováním existujícího systému by měly být poznatky ve výše uvedených bodech zobrazeny v detailní zprávě obsahující:

- krátké shrnutí analýzy,
- seznam slabých a silných stránek systému,
- podrobné informace o vlastnostech, jaké musí systém poskytnout pro naplnění požadavků řízení dokumentů.

1.5.3 Identifikace strategie řízení dokumentů v organizaci

Cílem toho kroku je určit nejvhodnější politiku, postupy, standardy, nástroje a jiné taktiky v organizaci pro „vyléčení“ slabých stránek, které byly identifikovány v předchozím kroku, a zajistit splnění požadavků určených v 1. kroku.

Při výběru strategie je nutné brát ohled na charakter organizace, druh vykonávaných činností, lidské zdroje, nástroje a technologii, kulturu organizace a jakýkoliv druh sociálně-politického omezení.

Je důležité, aby při stanovení požadavků na dokumentaci byly brány v potaz požadavky uživatelů, proto je nezbytné se jich zeptat, jak jsou nimi ovlivněni, a postupnými změnami zahrnout je v řízení dokumentů. Stručně řečeno, musí se určit nejlepší způsob začlenění potřebných změn, aby se zlepšilo řízení dokumentů v organizaci.

Pro naplnění toho kroku musíme:

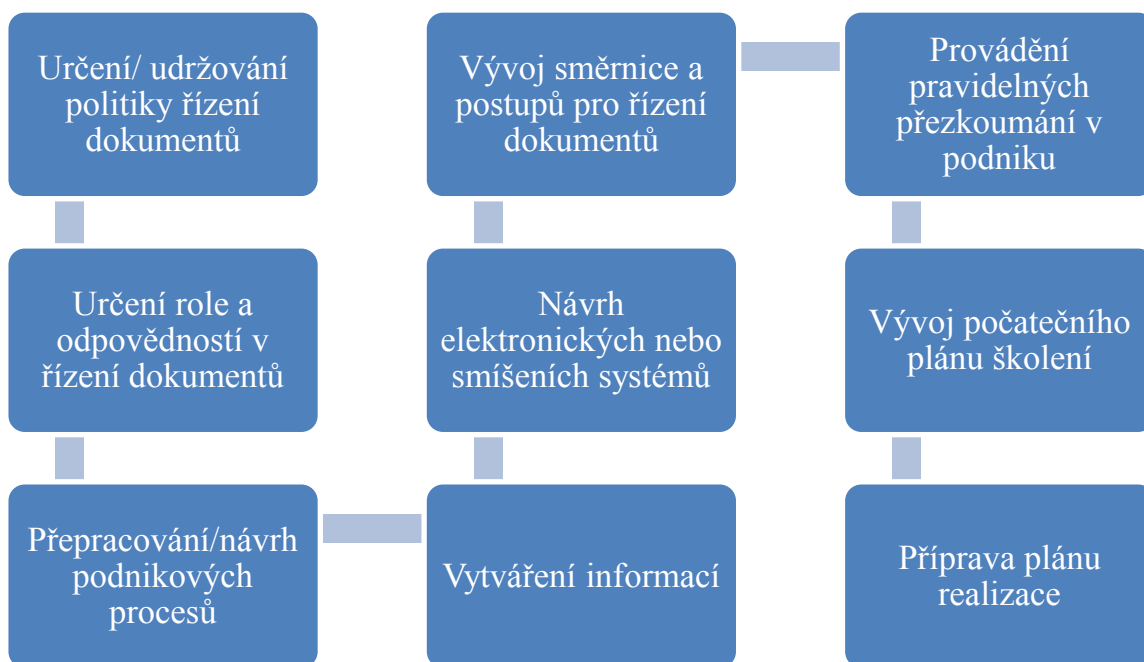
- zjistit, jaké strategie mohou být použity pro řízení dokumentů,
- určit nejvhodnější strategii pro splnění požadavků,
- posoudit faktory, které mohou podporovat nebo naopak zarazit přijetí dané strategie,
- přijmout nejvhodnější strategii.

Mezi obvykle realizované strategie patří:

- určení zásad, které stanoví postup pro řízení dokumentů v organizaci: politika, instrukce, nařízení a jiné nástroje;
- vývoj podle povinných norem;
- využití IT řešení, která jsou dostupná na trhu;
- implementace konkrétních ad-hoc řešení, která mají charakter neodbytnosti (kde pracovníci vědomě se starají o úkoly řízení dokumentace) a neviditelnosti (kde řízení dokumentů je prováděno jako část rutiny podnikových procesů).

Charakter toho kroku se může výrazným způsobem odlišovat v závislosti na vybrané strategii. Následně se přijímají jiná opatření. Jeho příkladový průběh je zobrazen na Obr. 2 a může zahrnovat následující postup:

- přezkoumání politiky a postupů pro řízení dokumentů v podniku,
- přidělení role a odpovědností v řízení dokumentů,
- přepracování podnikových procesů,
- návrh elektronických nebo smíšených systémů pro tvorbu, přijetí a řízení dokumentace,
- vývoj postupů a směrnic pro řízení dokumentů,
- provádění pravidelných přezkoumání řízení dokumentů v podniku,
- vývoj počátečních plánů výcviku,
- příprava plánu realizace navrhovaného systému řízení dokumentace.



Obr. 2 Identifikace strategie řízení dokumentů v organizaci [9]

1.5.4 Návrh systému řízení dokumentů

Vybraná strategie a technika řízení je transformována do plánu tak, aby byly splněny požadavky systému řízení, a „vyléčily“ slabosti, které byly zjištěny během hodnocení již existujícího systému. Pojem „systém“ by měl být chápan jako celkový způsob, a ne jen jako aplikace informačních technologií. Proto je nezbytné uvažovat o lidech, procesech, nástrojích, technologii. Z toho důvodu vývoj zahrnuje:

- návrh změn v současném systému, procesech a postupech,
- přijetí nebo integrace technologických řešení,
- definování nejlepšího způsobu, jak zařadit tyto změny do řízení dokumentů v naší organizaci.

Kvůli tomu musíme porovnat návrh s požadavky managementu, ptát se uživatelů, co je nejvíc ovlivňuje, a vytvořit nejvhodnější změny, aby jejich potřeby byly splněny. Samozřejmě, postup při navrhování záleží na strategii nebo přístupu, který byl vybrán v předchozí etapě. Proto můžeme rozhodovat o:

- přezkoumání politiky a postupů spojených s řízením dokumentů v naší organizaci,
- zlepšení funkčnosti informačního systému v organizaci a zavést podrobné školení pro ty, kteří jsou odpovědní za řízení dokumentů,

- vyvinout a implementovat nový systém řízení pro oblasti s vysokým rizikem v naší organizaci,
- vyvinout a implementovat nový systém řízení pro celou organizaci.

Bez ohledu na strategii, výstup toho kroku bude hlavně zobrazovat návrh systému a plánu s určitými konečnými termíny, úkoly, odpovědnostmi, spojenými s zavedením systému.

1.5.5 Implementace systému řízení dokumentů

Hlavním cílem je zavést plán, který byl navržen v předchozím kroku. Může vzniknout jako samostatný projekt nebo jako „portfolio“ propojených projektů pro zlepšení řízení dokumentů v podniku. Je to složitý úkol s velkou odpovědností a ekonomickými investicemi. Avšak vyřešíme tím jakékoliv riziko, jestliže pečlivě naplánujeme implementaci procesu. Pro vykonání toho kroku je potřebné:

- vybrat nejvhodnější techniku provedení,
- plánovat implementaci procesu pomocí této techniky,
- řídit uskutečnění plánu,
- vyvíjet a udržovat plán.

Po vykonání této záležitosti dosáhneme implementaci řízení dokumentů v organizaci s minimálním narušením činností probíhajících procesů.

1.5.6 Udržování a neustálé zlepšování systému řízení dokumentů

Po zavedení systému a patřičné zkušební době musíme změřit jeho účinnost, a zjistit každou slabinu, která má být odstraněna. To je cílem 6. kroku: měření účinnosti systému řízení dokumentů, zaměřením se na řešení, která byla zavedena na základě předtím definovaných požadavků systému a omezení.

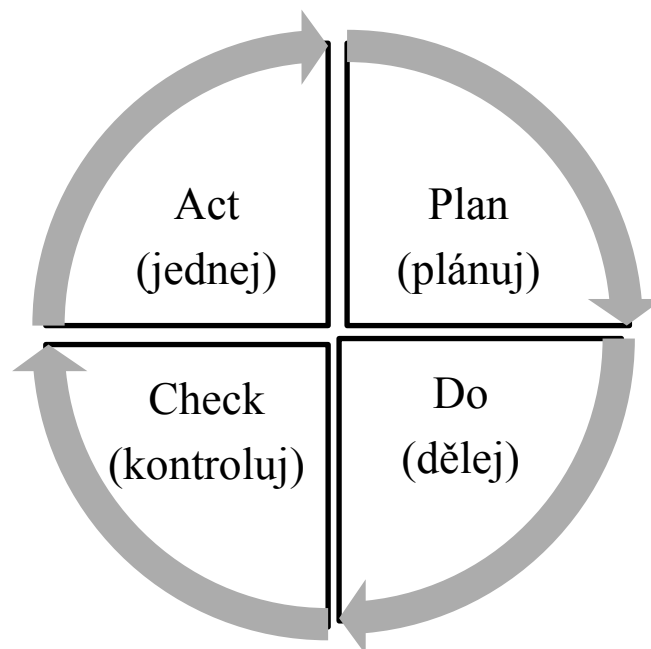
Abychom hodnotili systém a jeho životaschopnost v budoucnosti, musíme provádět tyto kroky pravidelně, a tak tato metodika se stane Demingovým cyklem neustálého zlepšování. Tento proces je popsán W. E. Demingem, který pomocí PDCA schématu (viz Obr. 3) znázornil, jak se může organizace vyvíjet a neustále přizpůsobovat měnícímu se okolí. Změny se mohou týkat trhu, legislativy, technologického pokroku nebo dalších vlivů. Cyklus se skládá ze čtyř částí [10]:

- plánuj (plan) – definování plánu hodnocení, včetně kritérií,
- dělej (do) – shromáždění a přezkoumání dat,

- kontroluj (check) – ověření a porovnání výsledku návrhu s původním záměrem, napsání zprávy týkající se nálezů v managementu,
- jednej (act) – zavedení opatření k nápravě.

Pro dosažení toho mohou být použity: rozhovory s manažery, personálem a nebo jinými zainteresovanými stranami, dotazníky, analýza dokumentů, které byly vytvořeny v rané fázi projektu, a pozorování náhodného řízení činností týkajících se dokumentace.

Když nové procesy a činnosti budou naznačovat nové požadavky v organizaci, které nebyly uspokojeny v počátečním návrhu, tato kontrola bude provedena podle výchozích pravidel. [9]



Obr. 3 Demingův cyklus

2 ANALÝZA SOUČASNÉHO STAVU

2.1 Představení společnosti ENVIFORM a.s.

2.1.1 Historie podniku

Společnost byla vytvořena v roce 1999 během restrukturalizace Třineckých železáren, a. s. a tehdy byla nazvána Třinecký Vkus, s. r. o. Zaměstnávalo se pracovníky, kteří byli bez práce kvůli změnám v hutním průmyslu, a proto brzy se začala rozrůstat. V první etapě se přijímalo do pracovního poměru hlavně osoby se změněnou pracovní schopností, které by již neměly šanci na pracovním trhu. S pomocí finančních dotací vznikla šicí dílna, kde se vyrábělo ochranné pracovní prostředky a v organizaci bylo zaměstnáno 25 pracovníků.

V letech 2000 a 2001 společnost nejen poskytovala ochranné pracovní prostředky, ale taky nabízela služby související s jejich údržbou, praním, chemickým čištěním a distribucí.

V roce 2001 rozšířil podnik svou činnost v oblasti BOZP, a projekt Třinecký Vkus se stal prvním outsourcingovým podnikem, který nabízel na trhu veškeré služby v oblasti bezpečnosti a hygieny při práci.

V druhé polovině roku 2002 bylo vytvořeno další středisko zabývající se měřením emisí. Organizace se nadále rozrůstala a vznikaly samostatná střediska Pracovního prostředí, Ochrany čistoty vod, Ekologie a maloobjemových odpadů, a Obchodu.

Z důvodu toho, že existující název Třinecký Vkus, s. r. o. mátl zákazníky, kteří spojovali jej jen s poskytováním osobních ochranných pracovních prostředků, v roce 2004 organizace změnila název na ENVIFORM, s.r.o.

Od roku 2005 vznikla pobočka v Ostravě na základě zahájení spolupráce s VÁLCOVNOU TRUB TŽ a.s., která je dceřinou společností Třineckých železáren a.s. a využívá služeb pro zlepšení procesů spolu s optimalizací nákladů spojených s nimi. Tato pobočka byla s časem rozšířená o oblast mechanického zkoušení a metrologie.

Společnosti ENVIFORM byla udělena ochranná známka v květnu 2007 roku a od té doby je symbol ® zakomponován do loga organizace.

Od října 2007 společnosti ENVIFORM přibýlo středisko Řízení a kontrola kvality.

Další významnou událostí byla změna právní formy společnosti, kdy valná hromada společnosti ENVIFORM rozhodla o přeměně právní formy ze společnosti s ručením omezeným na akciovou společnost s platností od června 2009. V tomto roce společnost byla rozšířená o Centrum laboratoří, kde patří laboratoř vod, laboratoř měření emisí, a také laboratoř pracovního a životního prostředí.

V letech 2009-2010 začala se organizace zabývat činností v oblasti revize a chemické a fyzikální analýzy vod, olejů, plynů a paliv. V následujícím roce činnost byla rozšířená o oblast chemických rozborů, analýz a mechanických zkoušek.

Na počátku roku 2012 bylo přemístěno vedení společnosti a správa na adresu Jeřabinová 365 v Třinci.

Od roku 2013 společnost ENVIFORM a.s. začala řídit organizaci CZ FERMET s.r.o. v Kladně. Předmětem její činnosti je měření, analýza a testování ocelových a jiných kovových výrobků. Podnik zabývá se mechanickými a metalografickými zkouškami, defektoskopickým zkoušením kovových materiálů spolu s výrobou a tepelným zpracováním zkušebních těles. Provádí také jejich chemické analýzy.

V červenci roku 2013 společnost obdržela certifikát CZECHIA Stability Award.

V současnosti podnik poskytuje zaměstnání 320 pracovníkům, kteří pracují na 10 pracovištích (v Třinci, v Kladně, v Ostravě, v Dobré, v Kyjově, Starém Městě na Moravě, a v Praze).

2.1.2 Nabídka služeb

Předmětem činností společnosti ENVIFORM a.s. v současné době je: poskytování poradenské činnosti a školení v oboru životního prostředí, bezpečnosti a ochrany zdraví při práci, požární ochrany, zavedení systému řízení kvality a jeho udržování spolu s koordinací. Organizace provádí revizní činnosti, realizaci chemických a fyzikálních analýz, zabývá se měřením emisí, rozborů, analýzou vod v akreditovaných centrech laboratoří. Zkouší také mechanické vlastnosti materiálů a měří faktory na pracovišti a navíc nabízí speciální poradenství pro oblast REACH (evropskou legislativu, která řeší systém kontroly chemických látek).

Hlavní a zároveň společnou vlastností výše uvedených služeb je pomoc a podpora pro soukromé podnikatele a organizace při plnění jejich povinností, jež vyplývají ze zákona,

norem neboplaných rozhodnutí, vydaných dozorovými orgány státní správy. Dalším velmi důležitým rysem komplexní nabídky je orientace na zákazníky, kteří působí především na území Moravskoslezského kraje a také v celé České republice. [11]

2.2 Rozdělení dokumentace

Společnost ENVIFORM a.s. rozděluje dokumenty podle jejich řízení na řízené a neřízené, a dle původu na interní a externí. Jejich grafické rozdělení je zobrazeno na Obr. 4.

Řízené dokumenty podléhají řízenému režimu během vzniku, užití a likvidace. Jsou platné pro všechny pracovníky společnosti. Patří zde:

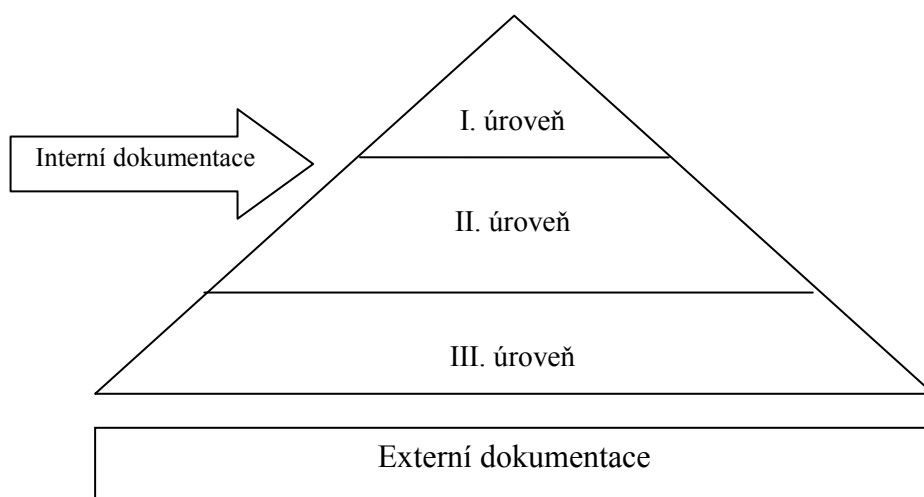
- dokumenty integrovaného systému řízení (dále IMS),
- dokumenty právního charakteru (zákony, nařízení vlády, vyhlášky),
- technické normy,
- další dokumenty dle rozhodnutí představitele vedení pro IMS.

Dokumenty IMS jsou obsaženy ve 3 úrovních. I. úroveň stanoví: Příručka IMS, Organizační řád a Pracovní řád. Do II. úrovně patří dokumenty typu: Kontrakční řízení; Příprava zakázky; Nákup, realizace zakázky; Struktura, tvorba a řízení řízených dokumentů; Spisová a skartační služba; Výcvik; Řízení výpočetní techniky; Stanovení politiky, cílů a programů kvality a environmentu; Environmentální systém řízení; Řízení neshod, nápravná opatření a preventivní opatření; Interní audit; Monitorování a měření; Analýza dat; Řízení měřících a monitorovacích zařízení. Ve III. úrovni se nachází: Příkazy ředitele; Pracovní postupy; Místní provozní řady; Bezpečnostní pokyny; Seznam formulářů IMS (Analýza dodavatelů, Analýza shody s požadavky na produkt, Ukazatel procesu, Záznam o interním auditu).

Neřízené dokumenty nepodléhají řízenému režimu, tudíž nemusí být označovány, evidovány ani není předepsána jejich úprava.

Interní dokumenty jsou zpracovány v organizaci. Externí dokumenty jsou zpracovávány mimo organizaci. Patří zde:

- dokumenty právního charakteru, technické normy a ostatní technické předpisy,
- dokumenty zákazníka (zákaznické zadání, dokumentace projektu, výkresová dokumentace, technologické postupy),
- dokumentace dodavatele (certifikáty, prohlášení o shodě, bezpečnostní listy, aj.)



Obr. 4 Struktura dokumentace společnosti ENVIFORM a.s.

2.2.1 Značení dokumentů

Každá úroveň dokumentace má zavedeno značení dokumentů pro snadnější vyhledávání.

Dokumenty I. úrovně jsou označeny písmenem A a mají nevyšší prioritu.

Ve II. úrovni dokumenty týkající se hlavních procesů jsou označeny písmenem B, písmeno C bylo přiřazeno pro dokumenty ohledně řídicích procesů, a písmenem D jsou identifikovány podpůrné procesy.

Záznamy (standardní a požadované právními předpisy) a také plány, které patří do III. úrovně, jsou označeny písmenem F.

Úroveň externí dokumentace obsahuje ostatní dokumenty požadované právními předpisy, jež jsou označeny písmenem H, místní provozní řady se zkratkou MPŘ, příkazy ředitele značeny jako PR a bezpečnostní postupy mají identifikaci BP. Patří zde pracovní postupy firemní, pracovní postupy centrum laboratoří, centrum zkušeben a také pracovní postupy jednotlivých laboratoří vyznačených jako PPO.

2.2.2 Dokumenty vedené v elektronické podobě

Společnost používá systém Lotus Notes pro řízení dokumentace. Dokumenty jsou stejně identifikované v elektronické podobě jako nosná média, tzn. mají jednoznačný název a číslo revize. Pracovníci organizace jsou seznámeni s místy pro ukládání dokumentů a mají přístupová práva pouze pro čtení. Editaci provádí zpracovatel dokumentu, následně správce

dokumentace ho převede do platné dokumentace. Dokumenty v papírové podobě jsou pouze u správce dokumentace.

2.3 Vytváření a spravování řízených dokumentů

Proces tvoření a řízení dokumentů v organizaci se skládá z několika částí, které jsou níže popsány.

2.3.1 Tvorba nového dokumentu

Návrhy na vytvoření řízeného dokumentu je nutno předložit správci dokumentace, který je správcem procesu. O jeho vytvoření rozhoduje představitel vedení pro IMS na základě doporučení správce dokumentace.

K vytvoření dokumentu jsou nezbytné personální zdroje, kterým je zpracovatel splňující určité požadavky na kvalifikaci a kapacitu. Další složkou jsou finanční zdroje pro pokrytí nákladů na vypracování a zajištění ostatních zdrojů. Jsou také potřebné informace o rozsahu a účelu zpracovaného dokumentu, a technické vybavení pro tvorbu: PC, software a tiskárna.

Řídícím aspektem jsou požadavky IMS. Jestliže vedení pro IMS rozhodne o vytvoření nového řízeného dokumentu, určí zpracovatele na poradě IMS. Podmínky pro tvorbu řízeného dokumentu jsou následující: rozsah řízeného dokumentu, skupina a druh řízeného dokumentu, termín předání řízeného dokumentu správci dokumentace.

Na poradě se rozhodne o zpracování, následně správce dokumentace přiřadí editační právo a zašle e-mail zpracovateli. Zpracovatel zhotoví řízený dokument podle šablony, dokument bude zpracován podle právních požadavků, požadavků směrnice, požadavků technických norem a ostatních dokumentů. Text má být logický, stručný, jednoznačně definující pravomoci a odpovědnosti. Aby nedocházelo k opakování téhož textu, je nutno uvést odkaz na jiný dokument, který popisuje konkrétní problematiku.

Přílohy jsou zařazeny na konec dokumentu. Listy přílohy jsou číslovány od čísla 1. Soupis se nachází v kapitole Přílohy.

Formulář záznamu (nebo plánu) zpracovává se podle šablony. Každý záznam (nebo plán) musí obsahovat kolonky pro jméno, datum a podpis zpracovatele, pokud je řídicího charakteru – jméno, datum, podpis schvalujícího.

Vyplňování formuláře záznamů a plánů je stanoveno v dokumentu, který popisuje danou činnost. Formuláře jsou vyplňovány odpovědným pracovníkem. Každému formuláři je

přiděleno evidenční číslo: pořadové číslo, číslo zakázky a datum vystavení. V případě, že dokument má oběhový charakter, je vyplňován jenom určenými k tomu pracovníky. Kolonky ve formuláři musí být vyplněny nebo proškrtnuty. Údaje musí být kompletní, zapsané jednoznačně a správně. Zainteresováni pracovníci musí být seznámeni se záznamy/plány. Vyplněný záznam/plán je distribuován v tištěné podobě oproti podpisu držitele. Pokud záznam/plán existuje v elektronické podobě, jejich výtisky jsou pokládány za řízené formuláře. Z toho důvodu pracovník odpovědný za něj vyplní rozdělovník (jestliže je částí záznamu/plánu), na kterém zaznamenává veškeré přidělené výtisky vyplněného záznamu/plánu oproti podpisu držitele. Je-li záznam/plán uzavřen, nemůže se běžným způsobem realizovat jakékoliv úpravy navíc.

2.3.2 Připomínkování a schválení dokumentu

Zpracovatel odešle návrh řízeného dokumentu k připomínkování vedoucím středisek, manažerovi QMS a manažerovi EMS. Když zpracuje připomínky, předloží návrh představiteli vedení pro IMS. Pokud nebyly žádné připomínky během přezkoumání dokumentu, zpracovatel jej podepíše na úvodní straně a následně i představitel vedení pro IMS.

Zpracovatel, vedoucí daného střediska, představitel pro vedení IMS a ředitel se podepíší na titulní straně řízeného dokumentu. Každý uvede jméno, datum schválení a podpis.

2.3.3 Evidence a distribuce dokumentu

Zpracovatel zašle správci dokumentace podepsaný výtisk k zaevidování do seznamu platné dokumentace v papírové i elektronické formě.

V případě interního řízeného dokumentu zpracovatel nechá jej podepsat zainteresovanými pracovníky apředá správci dokumentace v rámci schvalovacího řízení, a zajistí, aby daný dokument a připravovaný návrh byl převeden k platným. Správce dokumentace zašle zprávu jednotlivým vedoucím pracovníkům o převedení.

U interních neřízených dokumentů rozsah jejich zpracování závisí na příslušném dokumentu.

Za evidenci externího dokumentu zodpovídá vlastník daného procesu, ke kterému se dokument vztahuje. Zásady při přejímání jsou tyto:

- vlastník procesu zkontroluje, jestli dokumenty mají náležitosti a jsou shodné s požadavky kladenými na dokumenty v organizaci,

- připomínky k externím dokumentům, které podává přejímací pracovník, musí být řešeny; nedostatky je nutno odstranit,
- zajistí se jasná a srozumitelná identifikace dokumentu v organizaci.

Předání externích dokumentů probíhá stejným způsobem, jako v případě interních.

Právní předpisy a technické normy se zpracovávají podle pracovního postupu Technické normy a obecně závazné předpisy.

Dokumentace je přístupná v elektronické podobě. Přístup pro čtení mají všichni pracovníci organizace, jestliže jej neomezí správce dokumentace.

Vedoucí střediska je zodpovědný za to, aby podřízení pracovníci byli seznámeni s příslušnými dokumenty. Zapiše se záznam do Deníku interních školení.

2.3.4 Revize dokumentu

Za zajištění aktuálnosti odpovídá správce dokumentace. Každý pracovník má právo stanovit připomínky vůči textu a navrhnout revizi u správce dokumentace. Seznam platné dokumentace je aktualizován jedenkrát do roka a je obsažen v dokumentu Seznam aktuálních dokumentů.

Když správce dokumentace obdrží návrh na revizi, zašle ji představiteli vedení pro IMS. Představitel vedení pro IMS rozhodne o jeho přijetí nebo zamítnutí.

Správce dokumentace předá informace zpracovateli, který vloží nové části modrou kurzívou a zrušené části budou červené s proškrtnutím. Ve schváleném revidovaném řídicím dokumentu bude nový text zapsán modrou kurzívou a zrušený text odstraněn. Každá další schválená revize se zpracuje stejným barevným odlišením, revize z minulého období jsou zapsány černě.

Správce dokumentace zapiše datum pořízení schválené revize do tabulky v konkrétním dokumentu, zaktualizuje číslo revize na titulní straně dokumentu a v elektronické podobě upraví číslo revize v názvu souboru.

U revize formulářů plánů/záznamů správce dokumentace:

- vytvoří novou verzi formuláře,
- vloží do názvu a záhlaví aktuální číslo revize,
- převede původní verzi do adresáře „Neplatná dokumentace“,

- zapíše do formuláře F 05 – Evidence aktuálních verzí plánů a záznamů datum, od kterého nová verze dokumentu je platná. Formulář v elektronické podobě označí číslem revize.

2.3.5 Znehodnocení, ztráta nebo vyřazení dokumentu

Ztráta nebo znehodnocení jsou zajištěny v elektronické podobě pomocí přístupových práv. Zrušení dokumentu se provádí: pokud je vydán revidovaný dokument, jestliže vedení organizace rozhodne zrušit dokument bez náhrady (Příkaz ředitele), u technických norem podle věstníku ÚNMZ. Originál je označen nápisem „Platnost ukončena dne... Neplatný dokument“ a převede se do spisovny, kde je uchováván ve složce „Neplatná dokumentace“. V elektronické podobě je označen v názvu „neplatný“, na titulní straně je vložen nápis „Platnost ukončena dne... Neplatný dokument“ a je zařazen do adresáře „Neplatná dokumentace“.

Tvorba a řízení řízených dokumentů je životním cyklem řízeného dokumentu, který je využíván v praxi.

2.4 Spisová a skartační služba

Proces Spisová a skartační služba zahrnuje uchovávání a skartaci dokumentů v souladu s požadavky legislativních předpisů, norem a potřeb organizace. Vlastníkem procesu je správce dokumentace. Vstupem do procesu je doručený dokument nebo nově vzniklý dokument. Zdroje procesu jsou obdobné jako u procesu tvorby a řízení dokumentů.

2.4.1 Zacházení s dokumenty v organizaci

Asistentka přejme doručený dokument, zkontroluje, jestli není poškozen, a označí razítkem s datem příjmu, dále s pořadovým číslem je dokument zapsán do podacího deníku. Dokumenty jsou předány řediteli, který roztrídí je podle jednotlivých středisek a asistentka zaručí distribuci adresátům. Pokud se zjistí, že zásilka byla poškozena během přepravy, reklamuje se u pošty nebo zásilkové služby. Doručená pošta na jméno se neotevívá.

Obálky jsou připojeny k zásilce, jestliže jde o doporučenou poštu nebo není znám odesílatel, a nebo rozhoduje-li u dokumentu datum podání.

Během vyřizování dokumentů platí tyto zásady:

- dokumenty se vyřizují do 7 dnů,

- pracovník, kterému byl přidělen dokument, je odpovědný za včasné a správné vyřízení, a v případě nevykonání své práce, musí podat svému nadřízenému důvod zpoždění,
- u dokumentů, které nevyžadují vyřízení, se tento fakt zapíše,
- je nutné dbát na věcnou a jazykovou správnost a formální úpravu,
- v dokumentech vyřízených jinak než písemně (např. osobním jednáním, telefonicky) se tato skutečnost poznamená,
- dokumenty, kterými se věc vyřizuje, se zkopíruje a přiloží k původnímu dokumentu,
- je-li třeba oddělit přílohy během vyřizování dokumentů, poznamená se tuto skutečnost do příslušného dokumentu, a musí se uvést, jak se s přílohami dále zacházelo,
- pro psaní dopisů se používá hlavičkový papír.

Dokumenty, které budou odeslány, jsou označené jednacím číslem, uvede se na nich jméno pracovníka, jenž je vyřizoval a obdrží je asistentka, jejíž úkolem je zkontrolovat všechny náležitosti, zaznamenat je do formuláře Doručovací pošty. Dokumenty jsou pak odevzdány poštovnímu úřadu.

2.4.2 Spisovna

Ve organizaci existuje spisovna pro ukládání dokumentů, které již nejsou potřebné v organizaci nebo jsou vyřízené a uzavřené do doby uplynutí skartačních lhůt. Přesná evidence, správné označení skartačními znaky a skartačními lhůtami, přehledné uložení ve spisovně po určitou dobu je prováděno na základě normy ČSN EN 82045. Správce dokumentace je zodpovědný za činnost spisovny.

Než-li bude dokument předán do spisovny, je tříděn podle věcně stejných skupin, odebere se koncepty, kopie, atd. V dalším kroku je označen skartačním znakem, který je uveden ve Skartačním rejstříku a vložen do ukládací jednotky (pořadače nebo krabice), jež je označena štítkem. Předávající pracovník následně vyplní dvakrát formulář Předávacího protokolu do spisovny a podepíše je.

Pracovník určený pro předání dokumentů do spisovny a správce dokumentace zkontrolují správnost vyplnění formuláře, úplnost předávaných dokumentů, označení ukládacích jednotek a jiné záležitosti spojené s předáním. Správce dokumentace přebírá zodpovědnost za dokumenty, když podepíše formulář předávacího protokolu. Kopii protokolu vrátí předávající osobě, v protokolu doplní údaj „místo uložení“ (číslo regálu). V následujícím kroku protokol

je řádně založen na konkrétní místo ve spisovně, kde má funkci přírůstkové knihy a je zaveden do Evidenční knihy spisovny, která je základní evidenční pomůckou. Všechny dokumenty jsou ukládány podle roků a pořadových čísel. Pokud je to možné, rozdělují se podle jednotlivých středisek.

Do spisovny je možné vstoupit a nahlížet do dokumentů pouze se správcem dokumentace. Zaměstnanci mohou prohlížet bez omezení jenom dokumenty svého střediska, když plní pracovní povinnosti. Potřebují-li se podívat do jiných dokumentů, musí doložit písemný souhlas vedoucího střediska. Osoby, které nejsou zaměstnané v organizaci, musí také prokázat písemný souhlas vedoucího střediska správa.

Do dokumentů se může nahlížet pouze ve spisovně. Jestliže jde o velmi naléhavý případ (zdůvodněný), dokument je možno se zapůjčit mimo spisovnu, avšak jenom na pracoviště a na dobu předem určenou, která nesmí překročit 1 kalendářní měsíc). Dokument musí být zabezpečen před poškozením, ztrátou či zneužitím v neprospěch organizace a musí být dodržen termín vrácení výpůjčky. Zapůjčené dokumenty jsou evidovány ve formuláři Evidence zápůjček a také na zápůjčních lístcích, které jsou vloženy do regálu místo vypůjčeného dokumentu. Osoba půjčující dokument podepíše se ve formuláři Evidence zápůjček. Vypůjčení dokumentu je možné jen se souhlasem vedoucího střediska správa.

Jestliže dojde ze ztrátě, poškození nebo zničení dokumentu, zhotoví se zápis, kde je nutné uvést příčiny, míru zavinění, možné následky ztráty nebo zničení a určit způsob, jakým bude dokument nahrazen a jiná potřebná opatření. Zápis je podepsán ředitelem. Ředitel je povinen oznámit tuto skutečnost, jestli vznikne podezření, že kvůli ztrátě, poškození, zničení nebo zneužití dojde k trestnému činu.

2.4.1 Skartační řízení

Skartační řízení je prováděno obvykle jedenkrát do roka podle potřeby spisovny. Žáden dokument nemůže být zničen nebo předán ke skartaci bez řádného skartačního řízení. Správce dokumentace posoudí uplynutí skartačních lhůt jednotlivých dokumentů na základě předávacích protokolů. Dále zpracuje návrh dokumentů ke skartaci pro jednotlivá střediska, připraví seznam dokumentů navržených ke vyřazení, kde zvlášť uvede dokumenty se skartačním znakem A a S (ve skupině A jsou zařazeny pouze originály a kopie, pokud nahrazují nedochovaný originál). Návrh je předložen vedoucím středisek, kteří jej posoudí a ověří si, zda-li předložené dokumenty není třeba uchovávat ve spisovně. Objeví-li se závažný důvod, skartační lhůta určitého dokumentu může být prodloužena a skartační znak změněn.

Podepsáním návrhu dávají souhlas k začátku skartačního řízení a odešlou jej zpět do spisovny.

Správce dokumentace sestaví Skartační návrh na vyřazení dokumentů podle podepsaných návrhů za dané období, ve kterém jsou dokumenty se skartačními znaky S a A. Skartační návrh je předložen řediteli ke schválení a jeho originál je archivován. Odpovídají-li všechny prvky skartačního řízení požadavkům, vydá ředitel spolu se schváleným skartačním návrhem povolení ke zničení dokumentů se znakem „S“. Bez skartačního povolení nesmí se žádné dokument skartovat.

Dokumenty určené ke skartaci se ponechají na původním místě ve spisovně až do schválení skartace a jejich obaly jsou viditelně označeny. Správce dokumentace fyzicky rozdělí dokumenty podle označení, když skartační řízení je schváleno a obdrží skartační povolení. Vyřazené dokumenty jsou evidovány ve spisovně v podobě schválených návrhů na vyřazení dokumentů a kopie skartačního návrhu.

Po skartačním řízení jsou předávány k trvalému uložení do archivu archiválie ze spisovny. Pokud archivuje se dokument v elektronické podobě, je nezbytné převést jej do papírové podoby. Zaměstnanec zajišťující převedení do archivu je také povinen zabezpečit, aby autorizovaná konverze elektronického dokumentu z datové schránky do papírové podoby, který patří k archiváliím, proběhla v souladu se zákonem č. 300/2008 Sb. Dokumenty v archivu je možno zapůjčit pouze ve výjimečných případech. Využívat je mohou jenom zaměstnanci společnosti ENVIFORM a.s. především formou nahlížení.

Státní archiv pověřený k sledování ukládání a postupu při vyřazování dokumentů, vybírá archivní dokumenty a kontroluje jejich ochranu. Z toho důvodu pracovníci toho archivu mohou vstoupit do prostor všech spisoven organizace. Mají právo požádat poskytnutí údajů, které jsou potřebné pro vedení evidence Národního archivního dědictví. [12]

3 NÁVRH NOVÉ SMĚRNICE PRO ŘÍZENÍ DOKUMENTACE V ORGANIZACI

Součástí této bakalářské práce je návrh nové směrnice pro řízení dokumentace v organizaci ENVIFORM a.s. Tento požadavek vznikl na základě analýzy předchozího dokumentu pro řízení dokumentů, který byl nepřehledný pro pracovníky organizace. V nové směrnici byly provedeny tyto změny a úpravy:

- úprava úvodní stránky dokumentu,
- uvedení v obrázku zobrazujícím strukturu dokumentace typy dokumentů, které se nacházejí v jednotlivých úrovních kvůli lepší orientaci v dokumentech,
- standardizovaná identifikace dokumentů, které mají podobné označení,
- vložení nové kapitoly o vyplňování formulářů záznamů a plánů (zdrojem textu byla kapitola o tvorbě a řízení dokumentů),
- zjednodušení schématu zobrazujícího proces tvorby a řízení dokumentace,
- vložení nové tabulky, která obsahuje výčet osob, které se účastní jednotlivých činností v procesu tvorby a řízení dokumentace v organizaci,
- dopsání podkapitoly Přiřazení skartačních znaků,
- doplnění směrnice o novou kapitolu týkající se obsahové a formální stránky dokumentu.

Nově navržený dokument je obsažen v Příloze č. 1 této bakalářské práce.

4 NÁVRH SYSTÉMU SKARTAČNÍCH ZNAKŮ

V směrnici pro řízení spisové a skartační služby v organizaci je napsáno o skartačních znacích pouze tolik, že jsou přiřazeny podle Skartačního rejstříku organizace k dokumentům, které jsou předány do spisovny. Význam skartačních znaků je charakterizován v podkapitole o základních pojmech; skartační lhůty nejsou popsány nikde.

Na základě doporučení správce dokumentace jsem vytvořila novou podkapitolu Přiřazení skartačních znaků, jež je součástí kapitoly Postup pro řízení dokumentace. Navržený systém skartačních znaků je popsáno v následujících odstavcích. Tento text byl vložen do nové směrnice.

Správce dokumentace označí dokumenty skartačními znaky podle Skartačního rejstříku zpracovaného podle Typového skartačního rejstříku, který obsahuje data seřazená podle abecedy vzestupně. Každá položka v Skartačním rejstříku má přiřazený jeden ze tří skartačních znaků, které znamenají:

- A – dokument určený k trvalému uložení do archivu,
- S – dokument určený ke zničení ve skartačním řízení,
- V - ve skartačním řízení dokument bude přidělen buď k dokumentům se skartačním znakem A nebo S.

Skartační znaky S a V mají přidělené skartační lhůty, které určují, po jakou dobu bude dokument uložen ve spisovně. Začátek skartační lhůty je od 1. ledna dalšího roku po zrušení platnosti nebo vyřízení dokumentu, a také po uzavření spisu. Jednotlivé délky skartačních lhůt jsou zobrazeny v Tab 2.

Tab. 2 Skartační lhůty

Skartační znak	Doba trvání skartační lhůty								
A	bez skartační lhůty								
S	1	2	3	5	10	15	20	30	45
V	5				10				

Přiřazený skartační znak je zapsán na titulní straně dokumentu v příslušné kolonce jak v listinné podobě tak v systému Lotus Notes.

5 ZAVEDENÍ NAVRHOVANÝCH ZMĚN V DOKUMENTACI

V posledních letech byl zaznamenán velký výkyv v ekonomickém sektoru a mnoho organizací poznamenala světová krize. Současný trend na trhu je pobízí k neustálému zlepšování a inovacím, jinak nejsou schopny se vyrovnat konkurencí nebo být alespoň o malý krok před ní. Ředitelé a vedoucí musí neustále hodnotit rizika a vyhledávat příležitosti, aby zabezpečili přežití své organizace.

To platí také v případě organizace ENVIFORM a.s., která má vytvořený dokumentovaný integrovaný systém řízení podle norem ISO 9001 a ISO 14001. Ve své příručce kvality uvádí požadavky na řízení dokumentů, které se opírají o výše uvedené normy. Ctí rovněž osm základních principů managementů kvality, mezi které patří princip neustálého zlepšování.

Jelikož v každé organizaci se vždy najde nějaká příležitost ke zdokonalení nebo modernizaci, cílem této práce je inovovat daný proces. Výstupní návrhy vznikly po přezkoumání a přehodnocení řízení dokumentace. Byly brány v úvahu rovněž požadavky pracovníků, kteří pořád pracují s dokumenty.

Předložený projekt byl připomínkován odborným pracovníkem organizace a je předložen ke schvalovacímu řízení. Po schválení změny budou zavedeny v elektronické i v listinné podobě dokumentů. Tímto způsobem proběhne úspěšná aktualizace procesu řízení dokumentace v organizaci.

Změna zahrnuje nahrazení staré směrnice C1 - Struktura, tvorba a řízení řízených dokumentů novou, která je uvedena v příloze. Souhrn změn a úprav v nové směrnici je uveden v kapitole 3.

Správný postup pro přiřazování skartačních znaků je také obsažen v nové směrnici. Z důvodu aktualizace systému přiřazování skartačních znaků je nutné odstranit část textu ve směrnici Spisová a skartační služba, kde je napsáno, že přiřazení skartačních znaků k dokumentům probíhá během přípravy dokumentů určených k přesunu do spisovny. Tímto způsobem se vyhneme nepotřebným dohadům.

ZÁVĚR

Dokumentace je nedílnou součástí jakékoliv organizace, proto jsou prováděny studie, aby mohla podporovat efektivnější práci vykonanou skrz pracovníky. K jejímu vývoji přispívá obrovský pokrok ve výpočetní technice, neboť elektronická podoba dokumentu je jednodušší pro vyhledávání a lépe se s ní manipuluje.

První kapitola je zaměřená na definování pojmů a požadavků na dokumenty podle norem ISO. Kromě toho je v ní zobrazená a popsána tzv. pyramidální struktura dokumentů. V závěru je ukázán univerzální postup pro zavedení systému dokumentace a jeho neustálé zdokonalování.

Druhá kapitola se týká organizace ENVIFORM a.s., proto je v ní uvedena její stručná historie a nabízené služby. V této části je analyzován systém řízení dokumentů, jenž byl popsán v interních směrnících.

V následujících kapitolách jsou představeny návrhy na zlepšení systému. Mezi ně patří nová směrnice pro řízení dokumentace, která je zdokonalením předchozí verze, a systém skartačních znaků, které budou uváděny na dokumentech po zaevidování. V textu práce je uvedeno, jaké změny musí být provedeny kvůli úspěšné aktualizaci procesu řízení dokumentů. Cílem projektu je optimalizace práce s dokumenty.

Proces řízení dokumentace je možno neustále vyvíjet a zdokonalovat podle potřeb organizace, tržní situace nebo jiných faktorů. Na základě toho předpokládám, že v budoucnosti budou provedeny další analýzy, jež pomohou sestavit vyspělejší systém a přispět k rozvoji organizace.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

[1] ČSN EN ISO 9000:2006 *Systémy managementu kvality - Základní principy a slovník*. Praha: Český normalizační institut, 2006.

[2] ČSN EN ISO 9001:2009 *Systémy managementu kvality – Požadavky*. Praha: ÚNMZ, 2010.

[3] NENADÁL, J. *Systémy managementu jakosti I.: Studijní opora*. [online] VŠB-TU Ostrava. 2008. 126 s. [cit. 2013-12-01] Dostupné z WWW:

<<http://www.fmfi.vsb.cz/export/sites/fmfi/cs/studium-a-vyuka/studijni-opory/639-Nenadal-Systemy-managementu-jakosti-I.pdf>>

[4] NENADÁL, J. a kol. *Moderní management jakosti. Principy, postupy, metody*. Praha: Management Press, 2008. 384 s., ISBN 978-80-72-61-186-7.

[5] *The Importance of Documentation in the Workplace* [online]. [cit. 2013-11-15]. Dostupné z WWW:

<<http://www.plumbersurplus.com/blog/post/2009/04/07/The-Importance-of-Documentation-in-the-Workplace.aspx>>

[6] CHRISTENSEN, E., H.- COOMBES-BETZ, K., M.- STEIN, M., S. *The certified quality process analyst handbook 2nd ed*. Milwaukee, ASQ. 2007. 305 p., ISBN 978-0-87389-707-9.

[7] BALDWIN, D. *The Principles of Document Control*. [online]. [cit. 2013-12-10]. Dostupné z WWW:

<http://www.davebaldwinconsulting.com/article_principles_document_control.html>

[8] HUTYRA, M a kol. *Management jakosti* [online]. Ostrava: Vysoká škola báňská - Technická univerzita, 2007 [cit. 2014-01-29]. ISBN 978-80-248-1484-1. Dostupné z WWW: <http://www.elearn.vsb.cz/archivcd/FMMI/MJ/Hutyra_management_jakosti.pdf>

[9] HERNAD, J., M., C. - GAYA C., G. *Methodology for Implementing Document Management Systems to Support ISO 9001:2008 Quality Management Systems* [online] 2013 [cit. 2014-02-14]. Dostupné z WWW: <<http://dx.doi.org/10.1016/j.proeng.2013.08.225>>


[10] POSPÍŠIL, M. *Řízení dokumentace v malém a středním podniku: diplomová práce*. Brno: Masarykova univerzita, Fakulta informatiky, 2007. 67 s., 7 s. příloh. Vedoucí práce Jiří Hřebíček

[11] ENVIFORM a.s. [online] [cit. 2014-02-10] Dostupné z WWW: <www.enviform.cz>

[12] Interní dokumentace ENVIFORM a.s.

PŘÍLOHA

Příloha č. 1 Směrnice C1 - Struktura, tvorba a řízení řízených dokumentů

 bezpečnost - zdraví - prosperita	Enviform a.s. Závodní 814 Staré Město 739 61 Třinec	Skartační znak: A
		Revize:
		Výtisk číslo:
	ČSN EN ISO 9001:2009 ČSN EN ISO 14001:2005	Datum tisku:
		Účinnost od:

Směrnice C1

Struktura, tvorba a řízení řízených dokumentů

Vypracoval:	Dne:	Podpis:
Přezkoumal:	Dne:	Podpis:
Uvolnil:	Dne:	Podpis:
Schválil:	Dne:	Podpis:

OBSAH

1 ÚVODNÍ USTANOVENÍ	1
1.1 Účel.....	1
1.2 Rozsah platnosti.....	1
2 VYMEZENÍ POJMŮ A ZKRATKY	1
2.1 Vymezení pojmů	1
2.2 Zkratky	1
3 ROZDĚLENÍ DOKUMENTŮ	2
3.1 Struktura dokumentů v organizaci.....	2
3.1 Rozdělení dokumentů dle místa vzniku.....	2
3.2 Rozdělení na řízené a neřízené dokumenty	3
3.3 Rozdělení dokumentů IMS	3
3.4 Identifikace jednotlivých dokumentů	3
3.4.1 Značení názvů.....	4
3.4.2 Dokumenty v elektronické podobě.....	5
4 VYPLŇOVÁNÍ FORMULÁŘŮ ZÁZNAMŮ A PLÁNŮ	5
5 POSTUPY ŘÍZENÍ DOKUMENTACE.....	6
5.1 Schéma tvorby a řízení dokumentů	6
5.2 Osoby podílející se na tvorbě a řízení dokumentů	7
5.3 Vznik nového dokumentu.....	7
5.4 Návrh dokumentu	7
5.5 Připomínkové řízení	8
5.6 Schválení dokumentu	8
5.7 Evidence a zveřejnění příslušného dokumentu	8
5.7.1 Interní řízené dokumenty	8
5.7.2 Interní neřízené dokumenty	8
5.7.3 Externí dokumenty.....	8
5.8 Revize řízeného dokumentu	10
5.8.1 Přijetí námětů a rozhodnutí o provedení revize	10
5.8.2 Zpracování návrhu revize.....	10

5.8.3	<i>Provedení revize</i>	<i>10</i>
5.8.4	<i>Seznámení pracovníků s provedením revize</i>	<i>10</i>
5.9	Zrušení, znehodnocení nebo ztráta dokumentu	11
5.9.1	<i>Ztráta, znehodnocení</i>	<i>11</i>
5.9.2	<i>Zrušení.....</i>	<i>11</i>
5.10	Uložení, archivace a skartace dokumentů	11
6	OBSAH DOKUMENTU A JEHO FORMÁLNÍ STRÁNKA.....	11
6.1	Všeobecné zásady.....	11
6.2	Grafická podoba dokumentu	12
6.3	Struktura dokumentu	12

1 ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1.1 Účel

Tento dokument vymezuje jednotlivé druhy dokumentů tvořící soustavu vnitřních předpisů užívaných v organizaci ENVIFORM a.s. Jsou v něm stanoveny zásady jejich formální podoby, a také jasná pravidla pro jejich tvorbu, přezkoumání, schvalování, revizi, evidenci a zrušení.

1.2 Rozsah platnosti

Směrnice je závazná pro všechny zaměstnance ENVIFORM a.s.

2 VYMEZENÍ POJMŮ A ZKRATKY

Následující kapitola je věnována pro objasnění pojmů a zkratek, které jsou použité v rámci směrnice.

2.1 Vymezení pojmů

Pojem	Výklad
Dokument	Informace na podpůrném médiu, kterým může být papír, magnetický, elektronický nebo optický počítačový disk, fotografie nebo originál nebo jejich kombinace.
Dokumentace	Soubor dokumentů.
Záznam	Dokument obsahující dosažené výsledky nebo důkazy o provedených činnostech.
Plán	Dokument zahrnující popis postupů a zdrojů souvisejících s určitým procesem, projektem nebo produktem.
Formulář	Dokument, který po vyplnění se stává záznamem.
Revize dokumentu	Pravidelné přezkoumávání aktuálnosti dokumentu bez potřeby jeho změny.

2.2 Zkratky

IMS – integrovaný management systému

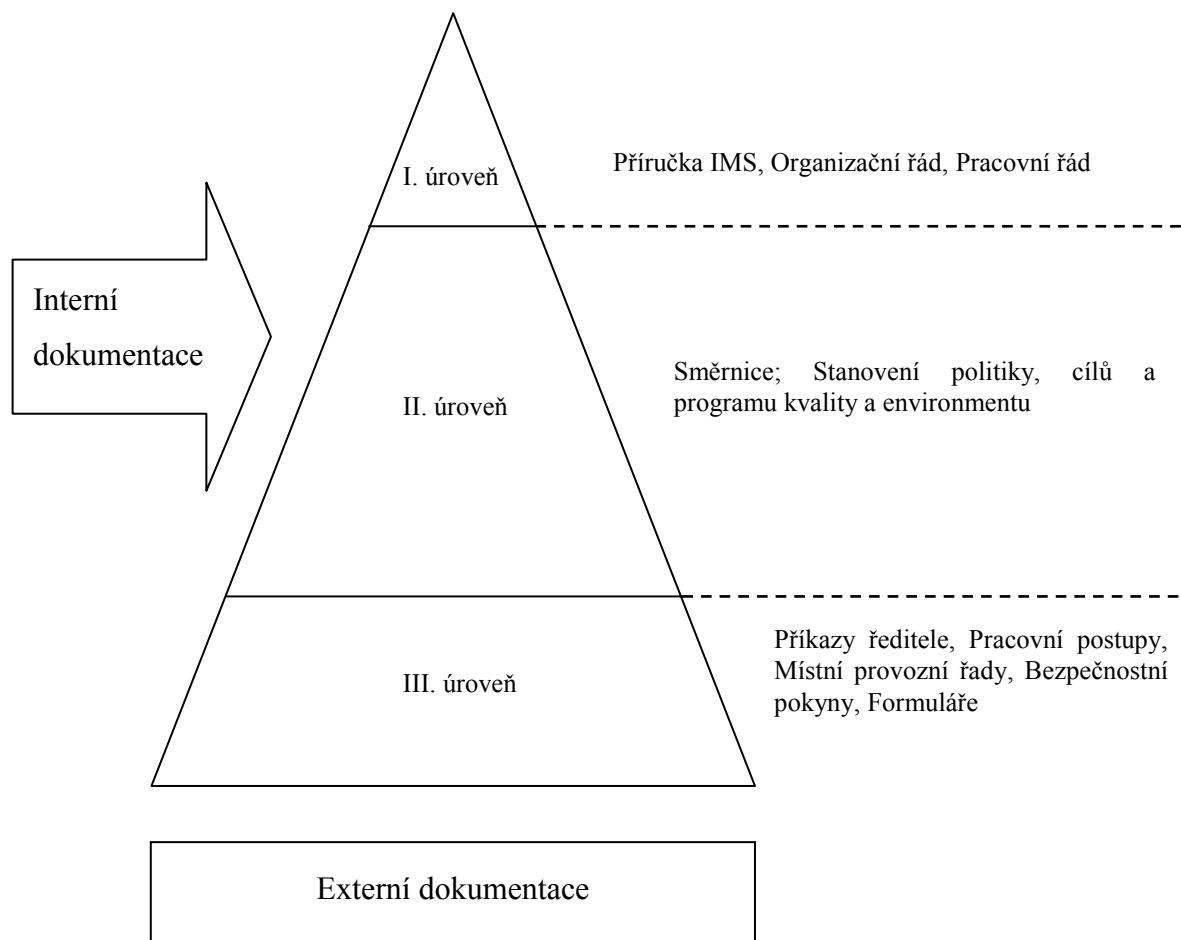
QMS – systém managementu kvality

EMS – systém environmentálního managementu

3 ROZDĚLENÍ DOKUMENTŮ

3.1 Struktura dokumentů v organizaci

Základní členění dokumentace je na interní a externí. Dále rozlišujeme dokumenty na řízené a nařízené v každé úrovni, která je zobrazená na Obr.1.



Obr. 1 Struktura dokumentace společnosti Enviform a.s.

3.1 Rozdělení dokumentů dle místa vzniku

Z hlediska původu dokumenty jsou rozděleny na:

- interní – dokumenty, které byly zpracované v organizaci,
- externí – dokumenty, které byly zpracované mimo organizaci.

Externí dokumenty jsou dále dělené na:

- dokumenty právního charakteru, technické normy a ostatní technické předpisy;
- dokumenty zákazníka (zákaznické zadání, dokumentace projektu, výkresová dokumentace, technologické postupy);
- dokumenty dodavatele (certifikáty, prohlášení o shodě, bezpečnostní listy, aj.).

3.2 Rozdělení na řízené a neřízené dokumenty

Řízené dokumenty podléhají řízenému režimu během vzniku, užití a likvidace. Jsou platné pro všechny pracovníky společnosti. Patří zde:

- dokumenty IMS,
- dokumenty právního charakteru (zákony, nařízení vlády, vyhlášky),
- technické normy,
- další dokumenty dle rozhodnutí představitele vedení pro IMS.

Neřízené dokumenty nemusí být označovány, evidovány ani nejsou předepsána pravidla pro jejich úpravu, protože se jich řízený režim netýká.

3.3 Rozdělení dokumentů IMS

Dokumenty IMS jsou rozděleny do následujících úrovní:

I. úroveň: Příručka IMS, Organizační řád, Pracovní řád

II. úroveň: Kontrakční řízení; Příprava zakázky; Nákup, realizace zakázky; Struktura, tvorba a řízení řízených dokumentů; Spisová a skartační služba; Výcvik; Řízení výpočetní techniky; Stanovení politiky, cílů a programů kvality a environmentu; Environmentální systém řízení; Řízení neshod, nápravná opatření a preventivní opatření; Interní audit; Monitorování a měření; Analýza dat; Řízení měřících a monitorovacích zařízení

III. úroveň: Příkazy ředitele; Pracovní postupy; Místní provozní řady; Bezpečnostní pokyny; Seznam formulářů IMS (Analýza dodavatelů, Analýza shody s požadavky na produkt, Ukazatel procesu, Záznam o interním auditu), Záznamy (standardní – seznam formulářů v příloze č. 4, záznamy požadované právními předpisy, externí)

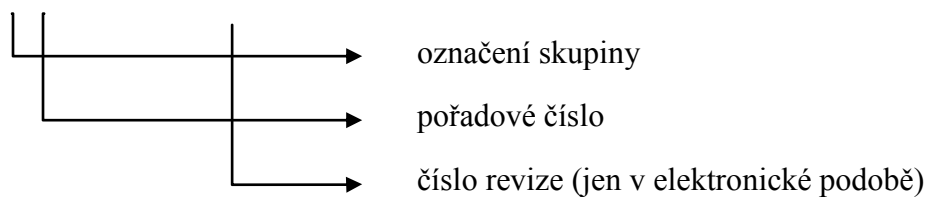
3.4 Identifikace jednotlivých dokumentů

Dokumenty jsou identifikovány jednoznačným způsobem, aby nedocházelo k nepotřebným sporům a dohadům.

3.4.1 Značení názvů

Názvy dokumentů I. – III. úrovně jsou označeny následujícím způsobem:

A 00 – Název – r00



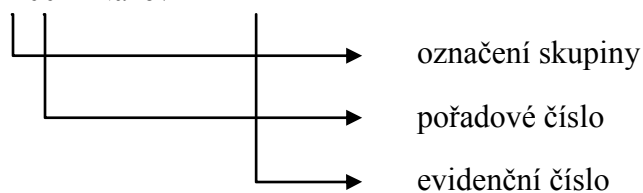
Označení skupin v názvech dokumentů:

- I. úroveň: A – dokumenty nejvyšší priority
- II. úroveň: B – hlavní procesy
C – řídicí procesy
D – podpůrné procesy
- III. úroveň: F – formuláře záznamů a plánů
H – Ostatní dokumenty požadované právními předpisy
MPŘ – Místní provozní řady
PŘ – Příkazy ředitele
BP – bezpečnostní postupy
PPO – pracovní postupy: firemní
centrum laboratoří
centrum zkušeben
jednotlivých laboratoří

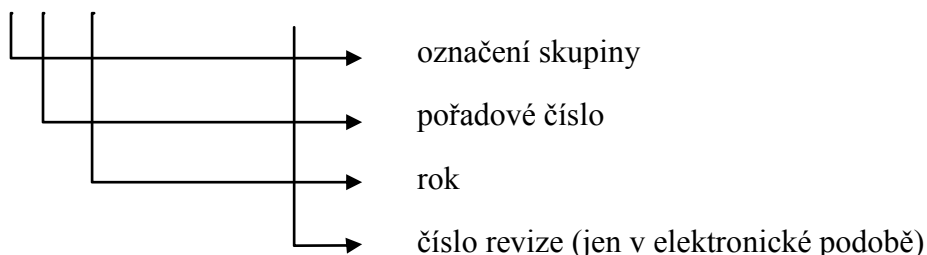
Existují také výjimky v identifikaci dokumentů III. úrovně, mezi které patří vyplněný záznam nebo plán, příkaz ředitele::

Vyplněný záznam/plán

F 00 – Název – YYYY



A 00/0000 – Název – r00



3.4.2 Dokumenty v elektronické podobě

Dokument v elektronické podobě má stejný název a číslo revize, jako jeho nosné médium. Pracovníci firmy jsou obeznámeni s místem pro ukládání dokumentů a jejich přístupová práva jsou výhradně jen pro čtení. Editaci dokumentů provádí pouze správce dokumentace.

4 VYPLŇOVÁNÍ FORMULÁŘŮ ZÁZNAMŮ A PLÁNŮ

Formuláře záznamů a plánů jsou vyplněny odpovědným pracovníkem podle zásad stanovených v dokumentu popisujícím danou činnost. Pokud dokument je oběhového charakteru, je vyplněn pouze určenými k tomu pracovníky. Dále platí tyto pravidla:

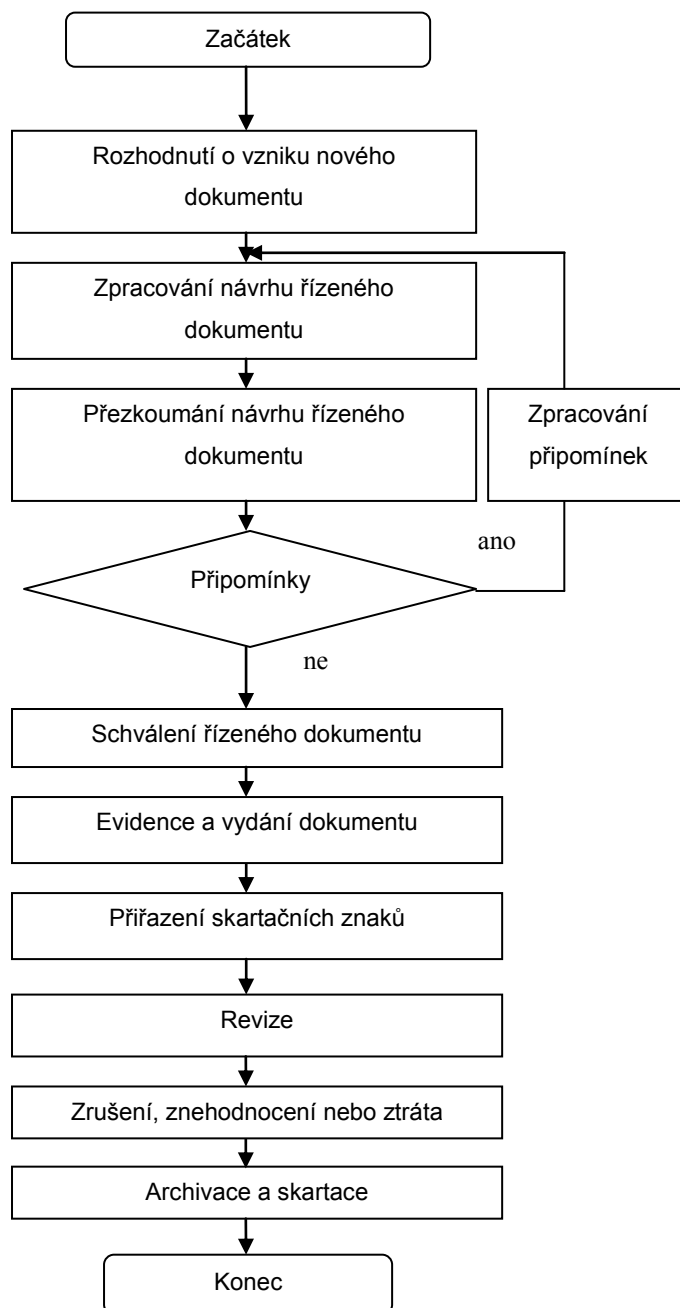
- Každému formuláři je přiřazeno evidenční číslo obsahující pořadové číslo, číslo zakázky a datum vystavení.
- Kolonky v záznamech a plánech musí být vyplněny nebo proškrtnuty.
- Uvedené data musí být úplné, správné a jednoznačné.
- Zainteresovaní pracovníci musí být seznámeni se záznamy a plány.
- Distribuce vyplněného formuláře záznamu nebo plánu v tištěné podobě se provádí oproti podpisu držitele.
- Pokud záznam nebo plán je veden v elektronické podobě, jejich výtisk se považuje za řízený formulář, a proto odpovědný pracovník vyplní rozdělovník (pokud je součástí záznamu nebo plánu), na kterém se eviduje oproti podpisu držitele všechny přidělené výtisky vyplněného záznamu nebo plánu.
- Není možno provádět běžným způsobem jakékoliv dodatečné úpravy, jestliže záznam nebo plán je uzavřen.

5 POSTUP PRO ŘÍZENÍ DOKUMENTACE

Tvorba a řízení řízeného dokumentu představuje jeho životní cyklus, který je popsán v dalších podkapitolách a využívá se v praxi.

5.1 Schéma tvorby a řízení dokumentů

Následující graf zobrazuje postup řízení dokumentů.



Obr. 2 Schéma řízení dokumentů

5.2 Osoby podílející se na tvorbě a řízení dokumentů

Osoby, které se účastní tvorby a řízení dokumentů, jsou zahrnuty v Tab. 1.

Tab. 1 Osoby, které se podílejí na procesu tvorby a řízení dokumentů.

Činnost:	Kdo:
Vlastník procesu	Správce dokumentace
Vznik nového dokumentu	Představitel vedení pro IMS, Správce dokumentace
Návrh dokumentu	Správce dokumentace, Zpracovatel
Připomínkové řízení	Vedoucí středisek, Manažer QMS, Manažer EMS, Představitel vedení pro IMS, Zpracovatel
Schválení dokumentu	Ředitel, Představitel vedení pro IMS, Vedoucí střediska, Zpracovatel
Evidence a zveřejnění	Správce dokumentace, Vedoucí středisek, Osoba vydávající dokument, Vlastník určitého procesu
Revize	Správce dokumentace, Zpracovatel
Zrušení, znehodnocení nebo ztráta	Správce dokumentace
Archivace a skartace	Správce dokumentace

5.3 Vznik nového dokumentu

Vedení IMS rozhodne na poradě o vytvoření nového řízeného dokumentu na základě doporučení správce dokumentace, který je vlastníkem procesu a obdržel návrh na jeho tvorbu. Řídícím aspektem toho procesu jsou požadavky IMS. K zpracování nového dokumentu jsou nezbytné zdroje:

- personální – zpracovatel splňující požadavky na kvalifikaci a kapacitu,
- finanční – náklady na vypracování a zajištění ostatních zdrojů,
- informační – informace o rozsahu a účelu vytvoření dokumentu,
- technické vybavení - PC, tiskárna, software.

5.4 Návrh dokumentu

Návrh dokumentu zpracovává zpracovatel, jenž byl určený na poradě vedení IMS. Správce dokumentace přiřadí mu editační právo a poinformuje ho o této skutečnosti. Zpracovatel je odpovědný za obsahovou a formální stránku řízeného dokumentu (viz 6. Obsahová a formální stránka dokumentu).

5.5 Připomínkové řízení

Hotový návrh řízeného dokumentu obdrží e-mailem od zpracovatele vedoucí středisek, manažer QMS a manažer EMS kvůli jeho následnému připomínkování. Po zpracování připomínek je návrh předložen představiteli vedení pro IMS. Připomínky z přezkoumání jsou zpracovány v dokumentu a následně je předán ke schvalovacímu řízení. Jestliže během přezkoumání návrhu dokumentu nebyly žádné připomínky, představitel vedení pro IMS podepíše jej na úvodní straně, a dokument je předán zpracovateli ke schvalovacímu řízení.

5.6 Schválení dokumentu

Po uzavření připomínkového řízení k návrhu dokumentu zpracovatel, vedoucí daného střediska, představitel vedení IMS a ředitel se podepíší na titulní straně konečné verzi řízeného dokumentu. Každý z nich uvede jméno, datum schválení a podpis.

5.7 Evidence a zveřejnění příslušného dokumentu

Podepsaný výtisk je odeslán zpracovatelem správci dokumentů k jeho evidenci v seznamu platné dokumentace v papírové i elektronické formě. Veškerá platná dokumentace je dostupná v elektronické podobě v počítačové síti, kde přístup pro čtení mají všichni pracovníci organizace, pokud správce dokumentace neomezí přístupová práva. Vedoucí střediska odpovídají za provedení školení týkajícího se seznámení pracovníků s vydanými dokumenty a zapíší záznam do Deníku interních školení.

Evidence a vydání se liší v případě interních a externích dokumentů, a proto je popsána v následujících podkapitolách.

5.7.1 Interní řízené dokumenty

Zpracovatel předá správci dokumentace podepsaný dokument, a ten následně zajistí, aby dokument byl převeden k platným dokumentům. Správce dokumentace odešle zprávu o převedení jednotlivým vedoucím pracovníkům.

5.7.2 Interní neřízené dokumenty

Rozsah zpracování interního neřízeného dokumentu záleží na daném dokumentu. Jeho forma, způsob zpracování a také distribuce je v kompetenci osoby vydávající dokument.

5.7.3 Externí dokumenty

Za evidenci procesu je odpovědný vlastník procesu, kterého se dokument týká. Zásady při přejímání jsou tyto:

- musí být zajištěná jednoznačná identifikace dokumentu,
- musí proběhnout kontrola, zda dokument obsahuje všechny náležitosti a odpovídá požadavkům kladeným na dokumentaci v organizaci,
- všechny připomínky ze strany přejímacího pracovníka musí být řešeny a nedostatky odstraněny.

Právní předpisy a technické normy jsou zpracovány podle pracovního postupu 15 – Technické normy a obecně závazné předpisy.

Vydání externích dokumentů probíhá tak jako v případě interních dokumentů.

5.8 Přiřazení skartačních znaků

Správce dokumentace označí dokumenty skartačními znaky podle Skartačního rejstříku zpracovaného podle Typového skartačního rejstříku, který obsahuje data seřazená podle abecedy vzestupně. Každá položka v Skartačním rejstříku má přiřazený jeden ze tří skartačních znaků, které znamenají:

- A – dokument určený k trvalému uložení do archivu,
- S – dokument určený ke zničení ve skartačním řízení,
- V - ve skartačním řízení dokument bude přidělen buď k dokumentům se skartačním znakem A nebo S.

Skartační znaky S a V mají přidělené skartační lhůty, které určují, po jakou dobu bude dokument uložen ve spisovně. Začátek skartační lhůty je od 1. ledna dalšího roku po zrušení platnosti nebo vyřízení dokumentu, a také po uzavření spisu. Jednotlivé délky skartačních lhůt jsou zobrazeny v Tab 2.

Tab. 2 Skartační lhůty dokumentů

Skartační znak	Doba trvání skartační lhůty									
A	bez skartační lhůty									
S	1	2	3	5	10	15	20	30	45	
V	5					10				

Přiřazený skartační znak je zapsán na titulní straně dokumentu v příslušné kolonce jak v listinné podobě tak v systému Lotus Notes.

5.9 Revize řízeného dokumentu

Seznam platné dokumentace je aktualizován jedenkrát do roka a je sepsán v Seznamu aktuálních dokumentů. Revize dokumentu probíhá podle následujících kroků:

5.9.1 Přijetí námětů a rozhodnutí o provedení revize

Každý pracovník má právo podat návrh na změnu, připomínkovat text a dát námět na revizi u správce dokumentace, který je odpovědný za revizi dokumentu. Veškeré návrhy jsou zaslány představiteli vedení pro IMS, jenž rozhodne o jejich přijetí nebo zamítnutí.

5.9.2 Zpracování návrhu revize

Správce dokumentace odešle informace týkající se revize zpracovali, které budou zpracovány tímto způsobem:

- nová část je zapsaná modrou kurzívou,
- zrušená část je uvedena červeně s proškrtnutím.

Po schválení revize řízeného dokumentu je nový text napsán modrou kurzívou; text, který byl zrušený, je odstraněn. Při každé další revizi se postupuje stejným způsobem, s tím, že barevně odlišený text z předchozí revize je uveden černě.

5.9.3 Provedení revize

Správce dokumentace zaznamená do daného dokumentu schválenou revizi v tabulce Data pořízení revizí, změní číslo revize na titulní straně dokumentu a v elektronické podobě je provedena změna čísla revize v názvu souboru.

V případě formulářů plánů a záznamů správce dokumentace vytvoří novou verzi formuláře. V názvu a záhlaví bude uvedeno aktuální číslo revize. Předchozí verze bude založena do adresáře „Neplatná dokumentace“. Současná verze formuláře se zaeviduje ve formuláři F05 – Evidence aktuálních verzí plánů a záznamů, kde bude uvedeno datum, od kdy platí nová verze. Formulář v elektronické podobě se označí číslem revize.

5.9.4 Seznámení pracovníků s provedením revize

Správce dokumentace odešle zprávu vedoucím středisek, aby provedli školení týkající se změn v příslušných dokumentech.

5.10 Zrušení, znehodnocení nebo ztráta dokumentu

5.10.1 Ztráta, znehodnocení

Ztráta nebo znehodnocení dokumentu se zajišťuje v elektronické podobě pomocí přístupových práv.

5.10.2 Zrušení

Zrušení dokumentu se provádí na základě:

- vydání revidovaného dokumentu,
- rozhodnutí vedení organizace o zrušení bez náhrady na základě Příkazu ředitele,
- informací ve věstníku ÚNMZ (www.cni.cz) v případě technických norem.

Originál je označen nápisem „*Platnost ukončena dne..., Neplatný dokument*“ a je převeden do spisovny, kde je uchován v složce „Neplatná dokumentace“.

Neplatný dokument v elektronické podobě má v názvu uvedeno „neplatný“. Jeho titulní strana obsahuje červený nápis „*Platnost ukončena dne..., Neplatný dokument*“. Všechny neplatné dokumenty jsou převedeny do adresáře „Neplatná dokumentace“.

5.11 Uložení, archivace a skartace dokumentů

Správce dokumentace vlastní všechny dokumenty v papírové podobě. Neplatné dokumenty jsou převedeny do spisovny. Archivaci a skartaci se provádí dle směrnice Spisová a skartační služba.

6 OBSAH DOKUMENTU A JEHO FORMÁLNÍ STRÁNKA

6.1 Všeobecné zásady

Dokument měl by být vypracován a uspořádán tak, aby jeho text byl logický, stručný a jednoznačně definoval pravomoci a odpovědnosti. Pokud dokument zahrnuje určitou problematiku, která je popsána v jiném dokumentu, je nezbytné se odkázat na nějž, aby se neopakovalo totéž.

Všechny změny v dokumentu jsou prováděny podle pravidel definovaných v bodu 5.9. Revize řízeného dokumentu. Je zakázáno dělat jakékoliv úpravy v originálu dokumentu nad rámec výše uvedených zásad.

6.2 Grafická podoba dokumentu

Každý dokument má úvodní list (podoba je zobrazena na úvodní straně tohoto dokumentu). Formulář záznamu nebo plánu se zpracuje podle šablony. Každý záznam nebo plán musí obsahovat kolonky pro jméno, datum a podpis zpracovatele. Jestliže je řídicího charakteru, musí zahrnovat jméno, datum a podpis schvalujícího.

6.3 Struktura dokumentu

Řízený dokument měl by respektovat následující podobu vnitřní struktury:

1. Úvodní ustanovení

Stručné vymezení předmětu dokumentu – čeho se týká, které činnosti upravuje. Uvede se, pro koho dokument platí (jaké střediska nebo kteří pracovníci).

2. Vymezení pojmů a zkratek

V tomto bodě se popíše význam těch pojmů, se kterými se pracuje v dokumentu a mohly by být nejasné. Vysvětlí se zkratky, které dokument zahrnuje a nejsou běžně používané.

3. Hlavní část

Tato část je těžištěm dokumentu obsahujícím:

- ustanovení,
- postupy pro vykonávání konkrétních činností,
- odpovědnosti a pravomoci jednotlivých osob zahrnutých v dokumentu,
- odkazy na související dokumentaci (viz 6.1. Všeobecné zásady),
- závěrečná ustanovení dokumentu,

4. Přílohy

Pro tuto kapitolu platí následující úprava:

- zařazení vlastních příloh na konec řízeného dokumentu,
- číslování stran přílohy vždy od čísla 1.

5. Odkazy na normativní zákony

- výčet norem, vyhlášek a jiných právních dokumentů, na které se dokument odkazuje.